

**INOVASI PEMERINTAH DAERAH DALAM PROGRAM  
ANTAR JEMPUT IZIN BERMOTOR (AJIB) DI PROVINSI  
DKI JAKARTA**

(Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk menempuh Ujian Skripsi  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**AYUDIA LESTARI**  
**NIM 145030101111144**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
**MALANG**  
**2018**

## MOTTO

*“SETIAP MANUSIA MEMILIKI KABUT DI DALAM HIDUPNYA WALAU  
TERKADANG BANYAK, SULIT, ATAU BAHKAN MENYAKITKAN TAPI  
SELALU ADA JALAN TERANG DI BALIKNYA”*

(Ayudia Lestari)





**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Judul** : Inovasi Pemerintah Daerah dalam Program Antar Jemput  
Izin Bermotor (AJIB) di Provinsi DKI Jakarta (Studi Pada  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu)

**Disusun oleh** : Ayudia Lestari

**NIM** : 145030101111144

**Fakultas** : Ilmu Administrasi

**Program Studi** : Ilmu Administrasi Publik

**Konsentrasi/Minat** : -

Malang, 03 Juli 2018

Komisi Pembimbing

Ketua



**Dr. Bambang Santoso Haryono, MS**  
**NIP. 19610204198601 1 001**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi,  
Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 19 Juli 2018  
Waktu : 09.00 - 10.00 WIB

Sebuah skripsi

Atas Nama : Ayudia Lestari  
Judul : Inovasi Pemerintah Daerah dalam Program Antar  
Jemput Izin Bermotor (AJIB) di Provinsi DKI  
Jakarta (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

**Dan dinyatakan LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua

**Dr. Bambang Santoso Haryono, MS**  
**NIP. 19610204 198601 1 001**

Anggota

**Dr. Suryadi, MS**  
**NIP. 19601103 198703 1 003**

Anggota

**Andhyka Muttakin, S.AP., M.PA**  
**NIP. 2011078504211001**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU NO.20 Tahun 2003, pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 9 Juli 2018



Nama : Ayudia Lestari  
NIM : 145030101111144

*“Kupersembahkan skripsi ini kepada setiap orang yang selalu menyayangi dan mendukung perjalananku sampai dengan hari ini, terlebih kepada Papa dan Mama serta kakakku yang selalu menjadi sumber kekuatan di perjalanan hidup yang berat ini”*

## RINGKASAN

Ayudia Lestari, 2018. Inovasi Pemerintah Daerah dalam Program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) di Provinsi DKI Jakarta (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Dr. Bambang Santoso Haryono, MS. 117 Halaman.

---

Pelayanan perizinan di Indonesia masih sering memiliki kendala dalam pelaksanaannya. Hal tersebut juga terjadi di DKI Jakarta yang merupakan ibukota dan pusat perekonomian negara Indonesia. Banyaknya pemohon dalam melakukan perizinan memunculkan suatu inovasi dalam mempermudah proses pelayanan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memunculkan gagasan baru yaitu Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB). Program ini dibuat untuk memudahkan pemohon (masyarakat) di dalam melakukan pelayanan perizinan. Melalui program ini pemohon tidak datang ke kantor untuk mengurus berkas perizinan. Inovasi program ini muncul karena penyelenggaraan pelayanan seringkali memiliki kendala yaitu prosedur berbelit, antrian panjang, dan maraknya praktik percaloan dan pungutan liar.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti melakukan wawancara dengan narasumber pelaksana dalam program AJIB untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan inovasi pemerintah daerah yang dikembangkan DPMPTSP dan diperkuat melalui observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program ini sangat membantu di dalam pelaksanaan pelayanan perizinan yang diberikan DPMPTSP. Inovasi AJIB mengacu pada *new public service* karena mengutamakan kepentingan masyarakat. Prosedur yang ditawarkan dalam pemesanan pelayanan AJIB merangkul semua kalangan karena dapat dipesan melalui berbagai *channel*. Persyaratan yang harus disiapkan oleh pemohon juga sangat mudah yaitu memiliki NIK dan berdomisili di DKI Jakarta. Waktu penyelesaian pelayanan sangat cepat sekitar 30 menit untuk waktu jemput dan antar karena petugas telah dibagi sesuai dengan wilayah kota yang ada di DKI Jakarta. Tidak ada penambahan biaya yang harus dikeluarkan pemohon untuk mendapatkan pelayanan melalui program ini, hanya saja retribusi masih dikenakan untuk perizinan yang memang dikenakan retribusi yang telah ditetapkan oleh peraturan yang berlaku. Program AJIB memiliki faktor pendukung yang membuat pelayanan berjalan maksimal seperti kepemimpinan, budaya organisasi serta kualitas pegawai yang baik, walaupun masih terdapat hambatan yang menyertai di dalam pelaksanaannya.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, DKI Jakarta



## SUMMARY

Ayudia Lestari, 2018. *Local Government Innovation in Program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) in DKI Jakarta Province (Study on Department of Investment and Integrated One-Door Service)*. Dr. Bambang Santoso Haryono, MS. 117 Pages.

---

Licensing services in Indonesia still often have obstacles in the implementation. It also happens in DKI Jakarta which is the capital and economic center of Indonesia. The number of applicants in licensing raises an innovation in facilitating the service process. Department of Investment and Integrated One-Door Service brought up a new idea that is the Transfer of Motor License (AJIB). This program is designed to facilitate the applicant (community) in conducting the licensing service. Through this program the applicant does not come to the office to take care of the permissions file. Innovation of this program arises because the provision of services often have obstacles that are convoluted procedures, long queues, and the rampant practice of brokering and illegal fees.

This research is a descriptive research with qualitative approach. The researchers conducted interviews with resource persons in the AJIB program to find out how the implementation of local government innovations developed Department of Investment and Integrated One-Door Service and strengthened through observation and documentation.

The results of this study indicate that this program is very helpful in the implementation of licensing services provided Department of Investment and Integrated One-Door Service. Innovation AJIB refers to the new public service because it prioritizes the public interest. The procedures offered in ordering AJIB services are all-round as they can be ordered through multiple channels. Requirements that must be prepared by the applicant is also very easy that has a NIK and domiciled in DKI Jakarta. The completion time of service is very fast about 30 minutes for pickup and delivery time since the officer has been divided according to the city area in DKI Jakarta. There is no additional fee that must be paid by applicant to get service through this program, but retribution is still charged for licensing that is indeed imposed retribution which has been stipulated by the applicable regulation. The AJIB program has a supportive factor that enables maximum service such as leadership, organizational culture and good employee quality, although there are still obstacles to the implementation.

Keywords: Innovation, Public Service, DKI Jakarta

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Inovasi Pemerintah Daerah dalam Program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) di Provinsi DKI Jakarta** (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang bertujuan untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
3. Bapak Dr. Alfi Hariswanto, S.AP, M.AP, M.MG. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya;
4. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
5. Bapak Dr. Bambang Santoso Haryono, MS. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, masukan, saran, serta sumbangsih pemikiran yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam pengerjaan skripsi ini;

6. Bapak Edi Junaedi selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta;
7. Bapak Ferdiansyah selaku Koordinator Program AJIB, Bapak Darmawan selaku Kepala Sub Bagian TU PSTIK, Ibu Devi Ana selaku Admin AJIB, Bapak Eka selaku Driver AJIB, serta petugas CRO pada DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta yang telah meluangkan waktu dan bersedia menjadi narasumber dalam pelaksanaan penelitian;
8. Papah dan Mamah tersayang Bapak Suyuddin dan Ibu Tursini serta kakakku M. Rizky Setiawan yang tak henti memberikan dukungan baik moral dan materi bagi peneliti dalam proses pengerjaan skripsi ini.
9. Miradanti Kurniawan dan Shifa Lutfiana Maria Ulfah selaku sahabat dan teman berdiskusi serta kawan peneliti ingin menuangkan keluh kesah;
10. Ryan Dwi Firmansyah, Hafshah Destika Ayu, Dianti Puspa, Anisa Nurmalitasari, Riski Alvina Priambudi, Bella Savitri, Abdul Aziz, Alfathansyah W, Rekha Kurnia, Khetimareta Pratungga, dan Osvaldo Sativa, selaku kawan dekat dan partner hebat Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik Periode 2017 yang selalu memberikan semangat, masukan dan sebagai penghibur penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
11. Lilah, Ria, Alma, Dika, Dio, Hamdi, Intan, Opel, Rio, Saniya, Dinan, Habil, Iqbal, dan Firda yang merupakan anak-anakku tersayang di Departemen Keuangan HUMANISTIK 2017 terimakasih telah membantu suksesnya rumah biru dan menjadi penghibur dikala suntuknya perkuliahan.

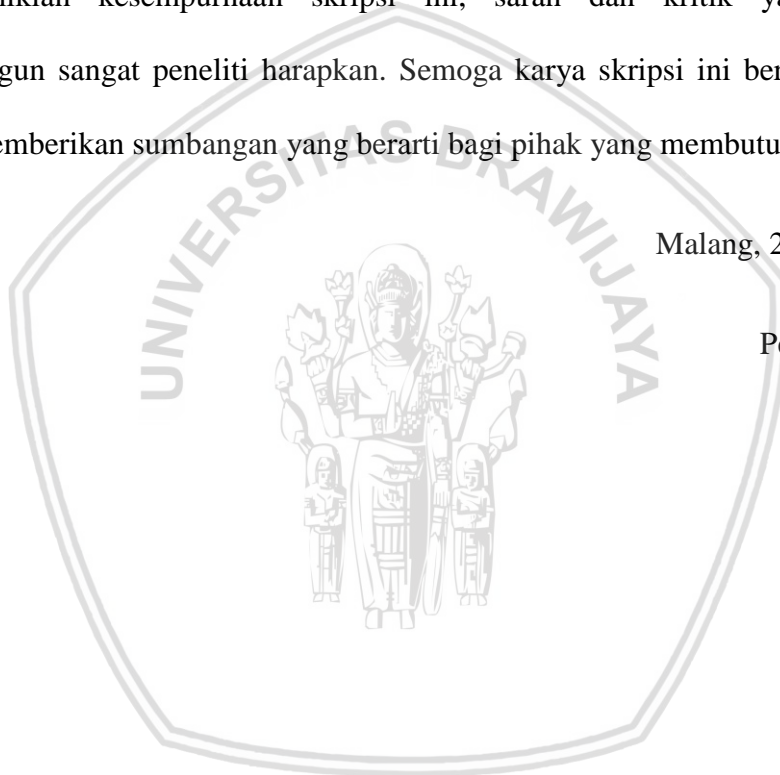


12. Angelica Langelo, Hafshah Destika, Davit Risman, Dyah Kusuma Wardhani, Haidar Fakhri, Farah Dhiba, Adinda Saraswati, Ilham Rusali, Juilfi, Yusuf Syahputra, Nur Fauzan, Mutia Rizki, Rama Nanda, dan Rekha Kurnia yang tergabung dalam Geng Gesrek, terimakasih telah menemani sedari semester 1 perkuliahan.

Demikian kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 24 Juli 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Administrasi Publik .....	11
1. Pengertian Administrasi Publik .....	11
2. Paradigma <i>New Public Service</i> .....	13
B. Pemerintah Daerah .....	14
1. Pengertian Pemerintah Daerah .....	14
2. Fungsi dan Peran Pemerintah Daerah .....	17
C. Inovasi Sektor Publik .....	20
1. Pengertian Inovasi .....	20
2. Ciri Inovasi .....	24
3. Jenis Inovasi .....	25
4. Kategori dan Level Inovasi .....	27
5. Faktor Keberhasilan Inovasi .....	29
D. Pelayanan Publik .....	34
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	34
2. Prinsip Pelayanan Publik .....	36
3. Standar Pelayanan Publik .....	38
4. Kualitas Pelayanan Publik .....	40

5. Indikator Kepuasan Masyarakat.....	43
E. Program Antar Jemput Izin Bermotor .....	46

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	48
B. Fokus Penelitian .....	49
C. Lokasi Penelitian.....	50
D. Sumber Data.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
F. Instrumen Penelitian.....	56
G. Analisis Data .....	57

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	62
1. Gambaran Umum Provinsi DKI Jakarta.....	62
2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.....	64
B. Hasil Penelitian .....	69
1. Inovasi Pemerintah Daerah dalam Program Antar Jemput Izin Bermotor di Provinsi DKI Jakarta.....	69
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Inovasi Antar Jemput Bermotor di DKI Jakarta.....	84
C. Analisis Data .....	92

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan .....	112
B. Saran .....	114

DAFTAR PUSTAKA .....	115
----------------------	-----

### LAMPIRAN

**DAFTAR TABEL**

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.	Jumlah Penduduk Provinsi DKI Jakarta 31 Desember 2016 .....	2
2.	Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar (Tidak Termasuk TNI, Polri dan CD) Menurut Jenis Kendaraan, 2010-2014 .....	5
3.	Perbedaan Inovasi di Sektor Bisnis dan Sektor Pulik .....	22



## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Prosedur Memulai Usaha di Jakarta.....	3
2.	Tipologi Inovasi .....	27
3.	Kategori Inovasi dari Segi Proses .....	28
4.	Level Inovasi.....	29
5.	Segitiga Pelayanan Publik.....	41
6.	Logo Antar Jemput Izin Bermotor.....	46
7.	Spiral Analisis Data.....	61
8.	Rekapitulasi Pelayanan AJIB 2017 .....	71
9.	Pelayanan AJIB Per Wilayah 2017 .....	72
10.	Tampilan Awal Aplikasi AJIB.....	73
11.	Tampilan Pemesanan Aplikasi AJIB .....	75
12.	Tampilan Status Izin Aplikasi AJIB .....	76
13.	Cara Mendapatkan Persyaratan Via Website.....	79
14.	Alur Pelayanan AJIB.....	81
15.	Brosur Inovasi AJIB.....	83

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adanya pelayanan juga merupakan bukti kesungguhan pemerintah dalam kewajiban menjalankan tugas.

Salah satu pelayanan yang diberikan pemerintah adalah penyelenggaraan perizinan. Melalui pemikiran Gubernur DKI Jakarta 2012-2014, Joko Widodo. Beliau menginginkan adanya suatu badan yang melayani seluruh perizinan dan non perizinan yang cepat dan tidak berbelit di Provinsi DKI Jakarta. Maka dibentuknya Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang kemudian berganti nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada awal tahun 2017.

**Tabel 1. Jumlah Penduduk Provinsi DKI Jakarta 31 Desember 2016**

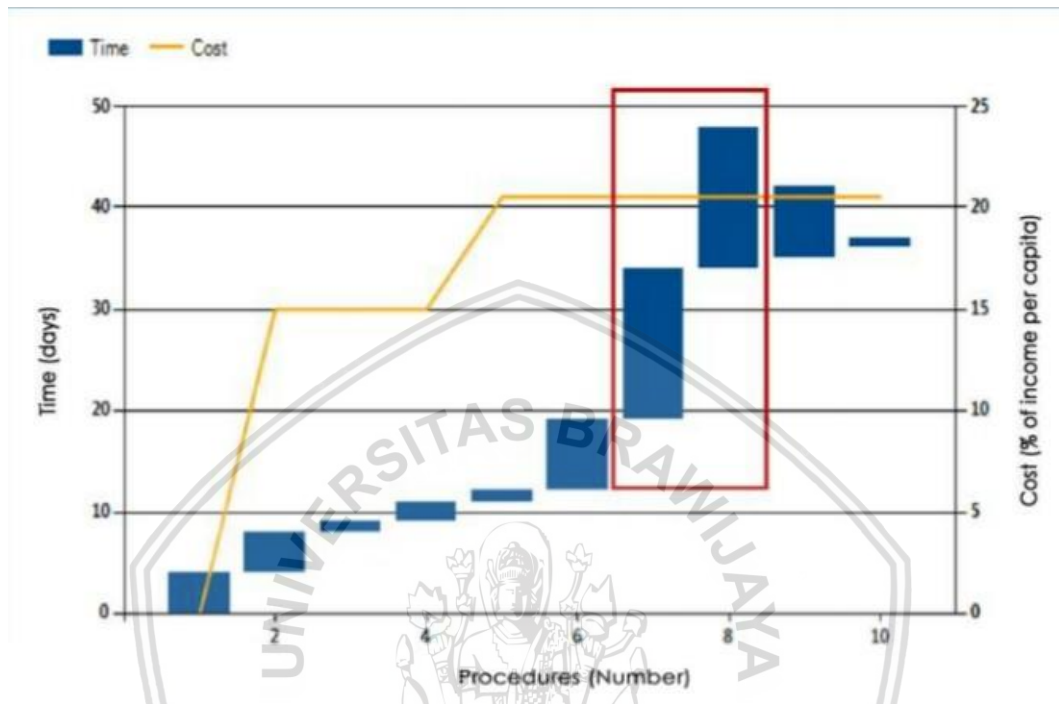
NO.	WILAYAH KOTA/KABUPATEN	WNI		WNA		Total
		Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	
1	KAB.ADM.KEP.SERIBU	13.605	13.436	0	0	27.041
2	JAKARTA PUSAT	574.442	560.519	409	311	1.135.681
3	JAKARTA UTARA	865.816	840.460	468	351	1.707.095
4	JAKARTA BARAT	1.175.328	1.141.853	331	210	2.317.722
5	JAKARTA SELATAN	1.101.407	1.082.857	1.089	460	2.185.813
6	JAKARTA TIMUR	1.486.085	1.449.600	185	88	2.935.958

Sumber: Database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi, 2017

Melalui data kepadatan penduduk di atas, DKI Jakarta sebagai ibukota negara memiliki jumlah penduduk yang terbilang banyak dengan jumlah sekitar 9 juta ribu jiwa. Banyaknya penduduk sebagai ibukota negara dan pusat perekonomian menjadi hal pasti bahwa baik perorangan, perusahaan, bahkan instansi akan melakukan pelayanan perizinan yang merupakan tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta memiliki banyak sekali inovasi dalam pelaksanaan pelayanan perizinan. Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu seluruh pelayanan telah disatukan dalam satu tempat bernama Mal Pelayanan Publik. Pada pelayanan terpadu satu pintu memudahkan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan tujuan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit, seperti yang telah tertulis pada Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 Pasal 4 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pelaksanaannya dikhususkan untuk menyederhanakan urusan antara dinas menjadi satu dinas atau terpusat. Akan tetapi dalam perkembangannya, tantangan dan permasalahan perizinan semakin kompleks, sehingga memaksa pemerintah

dalam memberikan pembaruan dalam pelayanan. Berikut merupakan alur pelayanan perizinan pada awal didirikan:



**Gambar 1. Prosedur Memulai Usaha di Jakarta**

Sumber: *Doing Business 2014*, IFC dalam Laporan Penelitian BPTSP DKI Jakarta bekerjasama dengan KPPOD dan FCO

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat dalam memulai usaha ditandai dengan banyaknya prosedur (10 prosedur), lamanya waktu (48 hari) dan relatif besarnya biaya (sebesar 20,5% dari pendapatan perkapita) yang harus dipenuhi oleh seorang pemohon. Kondisi ini membuat Indonesia tertinggal jauh dari negara-negara di Asia Timur dan Pasifik (7 prosedur dan 37 hari) dalam kemudahan memulai usaha.



Permasalahan diatas baru satu dari permasalahan lainnya mengenai pelayanan perizinan. Maka sudah seharusnya pemerintah memiliki pemikiran kreatif dan baru agar menciptakan sebuah inovasi. Inovasi pemerintah daerah menurut Noor (2013:110) merupakan keharusan dalam upaya mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, setidaknya ada 2 (dua) bentuk inovasi, yaitu inovasi tata kelola pemerintah daerah dan inovasi pelayanan publik. Pada inovasi tata kelola meliputi tata laksana internal dalam pelaksanaan fungsi manajemen dan pengelolaan unsur manajemen. Sedangkan inovasi pelayanan publik merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik. Inovasi daerah yang diselenggarakan juga harus atas landasan prinsip peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak menimbulkan konflik kepentingan, berorientasi kepada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai kepatutan, dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan sendiri.

Salah satu inovasi yang saat ini dikembangkan DPMPTSP adalah Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) yang mana merupakan sebuah layanan antar jemput dengan kendaraan bermotor. Inovasi ini muncul pada Januari 2016 agar memudahkan pemohon (masyarakat) dalam melakukan perizinan. Pemohon tidak harus keluar rumah atau kantor yang mana Jakarta selalu disuguhi kemacetan tinggi akibat jumlah kendaraan yang meningkat setiap tahunnya. Akan tetapi

dapat menggunakan pelayanan AJIB yang hanya bisa dipesan melalui Aplikasi Android dan iOS, *chat whatsapp*, *call center*, dan *dropbox* baik di kecamatan maupun di Mal Pelayanan Publik.

**Tabel 2. Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar (Tidak Termasuk TNI, Polri dan CD) Menurut Jenis Kendaraan, 2010-2014**

Jenis Kendaraan	2010	2011	2012	2013	2014	Pertumbuhan per tahun (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Sepeda Motor	8 764 130	9 861 451	10 825 973	11 949 280	13 084 372	10,54
Mobil Penumpang	2 334 883	2 541 351	2 742 414	3 010 403	3 266 009	8,75
Mobil Beban	565 727	581 290	561 918	619 027	673 661	4,46
Mobil Bis	332 779	363 710	358 895	360 223	362 066	2,13
Ransus		-	129 113	133 936	137 859	-
Jumlah	11 997 519	13 347 802	14 618 313	16 072 869	17 523 967	9,93

Sumber: Database Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, 2014

Gambar diatas merupakan data jumlah kenadaraan bermotor di DKI Jakarta. Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa setiap tahun selalu terjadi peningkatan baik berupa sepeda motor, mobil penumpang, mobil beban, mobil bis, dan ransus. Maka tidak dapat dipungkiri bahwa kemacetan Jakarta cukup sulit terurai akibat jumlah kendaraan yang selalu meningkat.

Kemudian permasalahan lain yang muncul dalam praktik pelayanan perizinan adalah maraknya praktik percaloan. Masalah yang selalu dihadapi oleh Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini menjadikan dinas menginginkan mereka menjadi calo resmi dengan pelayanan yang baik melalui antar jemput izin bermotor. Permasalahan mengenai munculnya inovasi juga telah dijabarkan oleh Bapak Ferdiansyah selaku koordinator AJIB menyatakan:

“Selain kemacetan ibukota, mungkin musuh terbesar kami adalah para calo yang biasanya mengurus perizinan di PTSP. Hal ini karena kami dapat melakukan pelayanan perizinan walaupun pemohon tidak ke Mal Pelayanan Publik melainkan petugas yang menjemput. Kami ingin menjadi calo resmi agar dapat memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Apalagi dengan menggunakan AJIB, pemohon tidak harus mengeluarkan biaya sepeserpun.” (Hasil wawancara dengan Bapak Ferdiansyah selaku Koordinator AJIB pada tanggal 9 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta)

Semakin lamanya pelayanan yang diberikan, maka semakin besar rasa ketidakpuasan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Belum lagi dengan banyaknya kasus yang terjadi yang menjerat banyak oknum pemerintahan dalam kasus pelayanan publik seperti kasus penyediaan e-KTP. Pelayanan publik seperti menjadi jalan mulus para birokrat mendapatkan keuntungan berlimpah. Maka dari itu memang harus ada perubahan yang terjadi dalam seluruh aspek pelayanan baik prosedur, aturan, dan sebagainya harus selalu diperbaiki. Salah satu usaha pemerintah dalam meningkatkan pelayanan dalam perizinan adalah melalui program pemerintah daerah yaitu antar jemput izin bermotor.

Kemudian melalui kutipan wawancara diatas dapat menjelaskan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh masyarakat. Mereka memudahkan pemohon yang memiliki jarak tempuh jauh atau waktu yang kurang untuk mengurus masalah perizinan. Prosedur yang ditawarkan oleh inovasi AJIB juga terbilang mudah tanpa harus menghawatirkan adanya praktik percaloan maupun pungutan liar.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis sangat tertarik untuk mencermati program antar jemput izin bermotor yang merupakan inovasi pada Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Setelah melakukan penelitian, peneliti juga berharap dapat memberikan manfaat dalam memberikan saran bagi pengembangan inovasi program AJIB. Maka penulis mengambil judul tentang **“Inovasi Pemerintah Daerah dalam Program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) di Provinsi DKI Jakarta”** (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

## **B. Rumusan Masalah**

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam latar belakang masalah sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi pemerintah daerah dalam program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) di Provinsi DKI Jakarta?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi pemerintah daerah dalam program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) di Provinsi DKI Jakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan pokok permasalahan di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis inovasi pemerintah daerah dalam program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) di Provinsi DKI Jakarta.

2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi pemerintah daerah dalam program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) di Provinsi DKI Jakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. **Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemaparan terkait inovasi pemerintah daerah dalam program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) di Provinsi DKI Jakarta sesuai dengan keadaan nyata di lapangan. Selain itu, penelitian dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pemerintah dalam membuat program maupun kebijakan baru.

2. **Manfaat Akademis**

Secara akademis, penelitian ini dapat sebagai suatu tahapan dengan tujuan melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir mahasiswa dalam bentuk karya ilmiah. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran yang berkaitan dengan topik yang diangkat dan dijadikan pembelajaran untuk memperdalam teori-teori. Penelitian ini juga akan menyediakan data-data yang dapat dipakai pada penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan inovasi pemerintah daerah dalam program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) di Provinsi DKI Jakarta.

## **E. Sistematika Penulisan**

Pada penulisan yang dilakukan, penulis membagi sistematika penulisan ke dalam lima bagian. Hal ini dilakukan sebagai kerangka berpikir dalam pembuatan karya tulis. Aspek sistematis harus dimunculkan agar dapat membantu suatu penelitian sehingga mengurangi kesalahan berpikir. Berikut sistematika penulisannya:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika penulisan yang menjadi dasar penulisan karya ilmiah inovasi pemerintah daerah dalam program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) di Provinsi DKI Jakarta.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Menjabarkan teori-teori yang akan dijadikan landasan atau pedoman dalam melaksanakan penyusunan karya ilmiah. Tentunya berkaitan dengan inovasi pemerintah daerah dalam program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) di Provinsi DKI Jakarta.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Metode penelitian menyampaikan jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan, fokus penelitian, lokasi penelitian, jenis dan

sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan metode analisis data.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Berisi gambaran umum lokasi penelitian dilakukan serta pemaparan hasil penelitian dan analisis data yang peneliti lakukan sesuai dengan fokus penelitian. Peneliti menjelaskan secara mendalam mengenai inovasi AJIB dalam sub bab analisis dengan berlandaskan teori.

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dan saran atau rekomendasi berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan. Kesimpulan yang peneliti sajikan merupakan garis besar hasil pembahasan, sedangkan saran merupakan sumbangan pikiran yang dapat diberikan sebagai masukan kepada pihak-pihak yang membutuhkan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Administrasi Publik

##### 1. Pengertian Administrasi Publik

Pada dasarnya administrasi publik adalah terjemahan dari bahasa Inggris *public administration* yang sering juga diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi administrasi negara atau administrasi pemerintahan (Indradi, 2010:113). Makna administrasi sendiri menurut Sondang P. Siagian (dalam Indradi, 2010:8) adalah sebagai keseluruhan proses manajemen antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut Herbert A. Simon (dalam Indradi, 2010:9) dalam pengertian yang paling luas, administrasi dapat didefinisikan sebagai aktivitas kelompok (orang) yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Jika kita hubungkan dengan kata publik (masyarakat) sendiri, maka tujuan dari kegiatan bersama dalam proses manajemen di dalam administrasi publik adalah untuk kepentingan masyarakat dalam suatu wilayah tertentu.

Gabungan 2 (dua) suku kata yaitu administrasi dan publik sangat berkaitan antara teori dan praktek yang menciptakan penafsiran berbeda para ahli. Pendapat Felix A. Nigro (dalam Indradi, 2010:115) bahwa administrasi publik adalah usaha kelompok bersifat kooperatif yang diselenggarakan dalam satu lingkungan publik



dan meliputi seluruh tiga cabang pemerintahan: eksekutif, yudikatif, legislative serta pertalian diantara ketiganya yang mempunyai peranan penting dalam formulasi kebijakan publik (*public policy*) dan merupakan bagian proses politik yang berhubungan erat dengan kelompok-kelompok privat dan individual dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kutipan pendapat Herbert A. Simon (dalam Indradi, 2010:117) mendefinisikan administrasi publik yaitu kegiatan sekelompok manusia dalam mengadakan usaha kerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam Indradi, 2010:118) yaitu administrasi mengenai negara dalam keseluruhan arti, unsur, dimensi, dan dinamikanya. Dalam situasi dan kondisi negara bagaimanapun, administrasi negara harus tetap berperan memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan negara, mengemban tugas penyelenggaraan negara, mengemban misi perjuangan bangsa dalam bernegara, memberikan peraturan dan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, dan membuka peluang kepada masyarakat untuk berkarya dalam upaya mencapai tujuan bersama dalam bernegara, ataupun untuk melakukan peran tertentu dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik yang secara tradisional dilakukan oleh aparatur negara.

Berdasarkan dari banyaknya perbedaan pendapat para ahli terkait administrasi publik dapat kita lihat terdapat *goals* (tujuan) yang sama. Tujuan tersebut lebih kepada tujuan umum (masyarakat) dalam meningkatkan kesejahteraan. Peningkatan kesejahteraan ini lebih mengedepankan kepada *service* (layanan) yang diberikan kepada masyarakat secara luas. Pelayanan pun harus

diberikan secara adil dan merata kepada seluruh masyarakat seperti yang telah tercantum dalam dasar negara, yaitu sila ke 5 (lima) berbunyi keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

## 2. Paradigma *New Public Service* (NPS)

Di dalam administrasi publik ada yang dinamakan paradigma. Paradigma ini merupakan suatu konsep yang secara umum mengandung kebenaran karena berasal dari keyakinan dasar atau pemikiran manusia terhadap suatu hal, konsep ini kerap kali disebut dengan *normal science*. Menurut Khun dalam Keban (2008:31) paradigma merupakan cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar atau cara memecahkan suatu masalah yang dianut oleh suatu masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu. Sedangkan menurut Denhardt & Denhardt (2003) dalam Syafri (2012:163) paradigma semakin berkembang dengan pembagian tiga paradigma besar yaitu:

- a. Paradigma administrasi publik klasik (*Old Public Administration*)
- b. Paradigma *New Public Management* (NPM)
- c. Paradigma *New Public Service* (NPS)

Sampai saat ini paradigma yang digunakan adalah *New Public Service* yang berkembang mulai tahun 2000 hingga sekarang. Hal tersebut dikarenakan ketidakberhasilan Paradigma OPA yang bersifat birokratik dan tertutup terhadap masyarakat sehingga tidak adanya keadilan sosial. Kemudian NPM dalam realitanya yang menerapkan praktik administrasi bisnis dengan nilai efisiensi, efektivitas dan produktifitas juga tidak memperhatikan keadilan sosial sehingga

muncullah *New Publik Service* (NPS) yang mengedepankan kepentingan masyarakat. NPS menilai bahwa OPA dan NPM terlalu menekankan pada efisiensi dan mengabaikan masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan publik (Syafri, 2012:196).

Relevansi paradigma *New Public Service* (NPS) dengan fokus penelitian adalah merupakan grand teori dalam mengkaji inovasi AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor) yang dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DKI Jakarta. Hal ini dikarenakan pada pengimplementasiannya berkaitan dengan pelayanan yang berorientasi pada keentingan masyarakat dengan mendekatkan diri kepada masyarakat.

## **B. Pemerintah Daerah**

### **1. Pengertian Pemerintah Daerah**

Menurut Nurcholis (2007:26) dijelaskan bahwa pemerintah yang diselenggarakan oleh badan-badan daerah yang dipilih secara bebas dengan tetap mengakui supremasi pemerintah nasional. Pemerintah ini diberi kekuasaan, diskresi (kebebasan mengambil kebijakan) dan tanggung jawab tanpa dikontrol oleh kekuasaan yang lebih tinggi. Unsur-unsur pemerintah daerah sebagai berikut:

- a. Pemerintah daerah adalah subdivisi politik dan kedaulatan bangsa dan Negara
- b. Pemerintah daerah diatur oleh hukum

- c. Pemerintah daerah mempunyai badan pemerintahan yang dipilih oleh penduduk setempat
- d. Pemerintah daerah menyelenggarakan kegiatan berdasarkan peraturan perundangan
- e. Pemerintah daerah memberikan pelayanan dalam wilayah yurisdiksinya.

Menurut Muluk (2008) model pemerintah daerah yang paling lama dan paling banyak dianut oleh berbagai negara di dunia, terutama negara berkembang adalah model *tradisional bureaucratic authority*. Ciri model ini adalah pemerintah daerah yang bergerak dalam kombinasi tiga faktor. *pertama*, penyediaan barang dan layanan publik lebih banyak dilakukan oleh sektor publik (*strong public sector*). *Kedua*, peran pemerintah daerah sangat kuat (*strong local government*) karena memiliki cakupan fungsi yang luas, model operasi yang bersifat mengarah, derajat otonomi yang sangat tinggi dan tingkat kendali eksternal yang rendah. *Ketiga*, pengambilan keputusan dalam pemerintah daerah lebih menekankan pada demokrasi perwakilan (*representative democracy*).

Berdasarkan Undang-Undang Pemerintah Daerah Nomor 23 Tahun 2014, pemerintah terbagi dua yaitu pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Pemerintah pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945. Sedangkan pemerintah daerah adalah penyelenggara urusan pemerintah oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip

Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud oleh Undang-Undang Dasar 1945.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah juga menjelaskan bahwa pemerintah pusat memberikan wewenang kepada pemerintah daerah untuk mengurus urusan rumah tangganya sendiri dan masih dalam lingkup Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kemudian dijelaskan pada Bab 1 pasal (5) bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan dijalankan berdasarkan azas desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan. Kalimat yang tercantum dalam undang-undang dimaksudkan agar pemerintah daerah diharuskan berdiri sendiri atau dapat dikatakan mandiri dalam pengelola sumber daya yang ada di dalam wilayahnya secara optimal.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Bab 1 pasal (1) turut dijelaskan bahwa Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah otonom. Daerah otonom yang selanjutnya disebut daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Maka dalam hal ini pemerintah daerah diharuskan melakukan setiap pembangunan di daerahnya dengan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien. Melalui kebijakan desentralisasi dari pemerintah pusat kepada daerah,

diharapkan pemerintah daerah dapat lebih aktif di dalam melihat peluang di daerahnya dengan melakukan inovasi-inovasi pembangunan.

## 2. Fungsi dan Peran Pemerintah Daerah

Dalam pelaksanaannya, pemerintah daerah harus selaras dengan asas desentralisasi, dekonsetrasi dan tugas pembantuan dapat diwujudkan dalam fungsi-fungsi pemerintah daerah. Adapun fungsi pemerintah daerah menurut (Misdianti dan Kartasapoetra, 1993:20-27) adalah:

- a) Fungsi Otonomi daerah adalah melaksanakan segala urusan yang telah diserahkan oleh Pemerintah Pusat maupun daerah yang lebih tinggi tingkatannya.
- b) Fungsi Pembantuan merupakan fungsi untuk turut serta dalam melaksanakan urusan pemerintah yang ditugaskan kepada tingkat atasnya dengan kewajiban mempertanggungjawabkan kepada yang menugaskan.
- c) Fungsi Pembangunan untuk meningkatkan laju pembangunan dan menambah kemajuan masyarakat sehingga tuntutan dari masyarakat pun semakin berkembang dan kompleks.
- d) Fungsi Lainnya selain ketiga fungsi diatas terdapat fungsi lainnya
  - Pebinaan wilayah
  - Pembinaan masyarakat
  - Pemberian pelayanan, pemeliharaan serta perlindungan kepentingan umum

Peran lain dari pemerintah juga adalah sebagai regulator. Pemerintah memiliki peran dalam pembuatan regulasi serta melaksanakan kebijakan. Hal ini seperti menurut Usman (2012:5) yang mengemukakan bahwa pemerintah dapat menempatkan posisinya antara lain:

- 1) Sebagai pelaksana kebijakan ekonomi
- 2) Sebagai konsumen, produsen sekaligus investor
- 3) Sebagai pengelola perusahaan (negara)
- 4) Sebagai pengatur masyarakat (regulator)

Maka pemerintah memiliki peran untuk membuat perundang-undangan yang memuat berbagai peraturan dan kebijakan serta sanksi di dalamnya, sehingga kebijakan yang dilaksanakan sejalan atau sesuai dengan jalur yang dikehendaki.

Peran pemerintah ada 5 (lima) yaitu sebagai modernisator, katalisator, dinamisator, dan pelapor. Hal ini seperti pendapat Siagian (2012:142) yang mengemukakan peranan pemerintah sebagai berikut:

1. Selaku modernisator, bahwa pemerintah berperan sebagai modernisator yang mengarahkan masyarakat yang sedang membangun modernitas dan meninggalkan cara hidup dan gaya hidup tradisional.
2. Selaku katalisator, bahwa pemerintah harus memperhitungkan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap pembangunan nasional dan mampu mengendalikan faktor-faktor yang bersifat negatif sehingga dapat meminimalisir dampak faktor negative tersebut. Pemerintah juga harus



mampu menarik manfaat dari berbagai faktor yang bersifat pendorong dalam laju pembangunan nasional.

3. Selaku dinamisator, bahwa pemerintah berperan sebagai pembimbing dan pengarah kepada masyarakat yang ditunjukkan dengan sikap, tindakan, perilaku dan cara bekerja yang baik sehingga mampu menjadi panutan bagi masyarakat dalam melakukan pembangunan.
4. Selaku stabilisator, bahwa pemerintah berperan untuk menjaga stabilitas agar kebijakan-kebijakan yang telah dibuat dan ditetapkan dapat diimplementasikan dengan baik dan lancar serta rencana-rencana, program-program dan proyek atau kegiatan operasional dapat berjalan lancar.
5. Selaku pelopor, bahwa pemerintah dalam pembangunan tidak hanya menjalankan fungsinya sebagai pembuat kebijakan dan penyusun rencana pembangunan saja akan tetapi juga sebagai pelaksana pembangunan yang inovatif yang dapat memecahkan berbagai tantangan dan keterbatasan yang ada.

Pemerintahan pada era sekarang menuju pemerintahan yang baik sebaiknya lebih sebagai fasilitator dan regulator. Pada peran fasilitator yaitu memfasilitasi kepada stakeholder yang turut terlibat dalam proses pembangunan. Sedangkan peran pemerintah sebagai regulator adalah dengan ikut dalam pembuatan regulasi atau aturan serta kebijakan publik yang ada. Terlebih daripada itu pemerintah yang baik pada jaman ini harus memiliki



pembaharuan atau berbagai inovasi agar meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

### **C. Inovasi Sektor Publik**

#### **1. Pengertian Inovasi**

Inovasi merupakan proses menemukan atau mengimplementasikan sesuatu yang baru ke dalam situasi yang baru. Tetapi konsep kebaruan ini bersifat relative sehingga berbeda bagi satu orang dengan yang lain, artinya bahwa sesuatu yang dianggap baru oleh seseorang atau suatu konteks dapat dianggap sesuatu yang lama bagi orang lain atau terhadap konteks yang lain pula (Helmi dan Hadi, 2004:17). Menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008:3) inovasi merupakan suatu ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sementara Damapour (dalam Suwarno:3) mengatakan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa baru, teknologi, proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Serta Zuhail (2013:38) mengatakan bahwa inovasi haruslah sesuatu yang bermanfaat dan menjadi solusi nyata ketimbang sekedar ide-ide hebat atau terobosan-terobosan yang tidak dapat digunakan.

Sehingga dari pengertian inovasi dari beberapa ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi dapat diidentikan dengan sesuatu yang baru, baik dalam wujud tindakan atau praktek dan objek nyata dan juga dapat berupa sesuatu yang

tidak dapat dilihat namun dapat dirasakan perubahan dan manfaatnya seperti berupa sistem, proses administrasi, maupun sebuah rencana baru. Tetapi perlu ditekankan bahwa sifat kebaruan tersebut bersifat relati, artinya sesuatu yang dianggap baru oleh satu individu, belum tentu merupakan hal yang baru bagi individu lain. Hal ini berarti inovasi ini merupakan suatu produk atau apapun yang dianggap baru dalam perspektif pengguna inovasi tersebut.

Anggapan banyak orang menganggap inovasi merupakan perubahan yang identik dengan pemanfaatan teknologi saja, namun sebenarnya inovasi memiliki makna yang lebih luas daripada itu. Menurut Hurley dan Hult (dalam Kusumo 2006:22) dikatakan bahwa inovasi merupakan suatu mekanisme perusahaan untuk beradaptasi dalam lingkungan yang dinamis, oleh karenanya perusahaan dituntut agar mampu menciptakan pemikiran-pemikiran baru, gagasan-gagasan baru, dan menawarkan produk inovatif serta peningkatan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Pendapat yang dikatakan oleh Hurley dan Hult memang melihat inovasi dari pandangan sektor bisnis.

Tentunya organisasi sektor bisnis diharuskan dapat memberikan inovasi mengikuti perkembangan jaman yang ada. Tujuannya jelas adalah untuk dapat menarik dan memuaskan pelanggan. Tidak berbeda jauh dengan sektor bisnis, sektor publik juga perlu melakukan sebuah inovasi dengan tujuan guna memberikan kepuasan pelayanan bagi masyarakat mengingat tuntutan masyarakat semakin berkembang seiring dengan perkembangan jaman.

Memperhatikan perbedaan karakteristik sektor publik dengan sektor bisnis, maka muncul adanya perbedaan inovasi di masing-masing sektor tersebut. Perbedaan-perbedaan ini dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut:

**Tabel 3. Perbedaan Inovasi di Sektor Bisnis dan Sektor Publik**

Aspek	Sektor Bisnis		Sektor Publik	
	Ciri	Faktor Inovasi	Ciri	Faktor Inovasi
<b>Prinsip Pengorganisasian</b>	Mencari Profit	Pasar	Kebijakan Publik	Siklus Politik
<b>Struktur Organisasi</b>	Ukuran Bervariasi	Alokasi dana khusus	Kompleks, cenderung konflik	<i>Social equity</i>
<b>Ukuran Kinerja</b>	ROI ( <i>return of investment</i> )	Mudah diukur dari adanya selisih keuntungan	Banyak indikator	Sulit diukur
<b>Isu Manajemen</b>	Otonomi	Pengambilan resiko	Tekanan politik	Persetujuan politik
<b>Sumber Pengetahuan</b>	Fleksibel	Bervariasi	Kaku	Berbeda
<b>Rantai Supply</b>	Pemain Besar vs Pemain Kecil	Inovasi kuat	Tergantung sektor bisnis	Penentu standar
<b>SDM</b>	Motif ekonomi	Tuntutan perbaikan	Motif idealis	Inovasi sebagai ancaman
<b>Hubungan dengan End-Users</b>	Feedback pasar	<i>Customer-relation</i>	Warga negara	<i>Customer-relation</i> tidak terbangun
<b>Horizon Waktu</b>	<i>Short-term</i>	Konsekuensi relative lebih cepat dirasakan	<i>Long-term</i>	Konsekuensi relative lebih lama dirasakan

Sumber: Rannveig Roste (dalam Suwarno 2008:38)

Berdasarkan sembilan aspek diatas, maka dapat diketahui bahwa terdapat berbagai perbedaan yang mendasar antara inovasi sektor bisnis dan sektor publik. Terlihat bahwa organisasi bisnis lebih dituntut untuk melakukan inovasi untuk menjaga kestabilan pemasukan, sementara organisasi public cenderung sulit untuk melakukan inovasi karena terbentur oleh suatu hirarki, peraturan yang mengikat dan sumberdaya manusia yang ada.

Meskipun demikian, organisasi publik tetap harus melakukan inovasi demi terciptanya solusi dan mengatasi kebuntuan dan kemacetan organisasi sektor publik. Melalui pengadopsian budaya inovasi, karakteristik dari sistem di sektor publik yang statis dan kaku dapat dicairkan. Budaya inovasi harus dapat dipertahankan dan dikembangkan menjadi lebih baik lagi. Hal ini terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan yang cepat. Selain itu perubahan yang timbul di masyarakat dengan tingkat kesadaran haknya, mendorong masyarakat untuk menciptakan keinginan atau tuntutan yang semakin beragam. Oleh karena itu, sektor publik dapat menjadi sektor yang dapat mengakomodasi dan merespon secara cepat setiap perubahan yang terjadi (Suwarno, 2006).

Di samping adanya perbedaan inovasi di sektor public dengan sektor bisnis, menurut Suwarno (2008:10) bahwa inovasi tidak terlepas dari hal-hal berikut:

- a. Pengetahuan baru: Inovasi merupakan sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat sebagai penentu perubahan sosial masyarakat.

- b. Cara baru: Inovasi dapat berupa cara baru individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu.
- c. Objek tertentu: Inovasi adalah objek baru bagi penggunanya, baik berbentuk fisik, maupun yang tidak berwujud
- d. Teknologi baru: Sebagian besar inovasi menggunakan teknologi sebagai produk utama untuk melakukan perubahan
- e. Penemuan baru: Hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan dari pendapat Suwarno bahwa inovasi merupakan sebuah pengetahuan, cara, objek, teknologi dan penemuan baru. Hal ini berarti ketika terjadi perubahan dalam kehidupan masyarakat baik itu berupa fisik maupun tidak berwujud dan masyarakat menganggap bahwa hal tersebut seperti yang biasa dialami aka disitulah adanya sebuah inovasi.

## 2. Ciri Inovasi

Inovasi muncul ketika di dalamnya terdapat ciri inovasi, Paul G.H.Engel (dalam Susanto, 2010:134) ,emyatakan bahwa setidaknya terdapat lima ciri inovasi yang disebutkan sebagai berikut:

- a. Continuity, and the use of new elements. Disebut inovasi, manakala suatu organisasi sanggup mempertahankan kontinuitas. Dalam upaya memepertahankan keberlangsungan itu, suatu perusahaan atau organisasi

dapat menerapkan elemen-elemen baru, seperti: meningkatkan produk dan layanan, menerapkan proses baru, merancang dan menerapkan sistem baru dari bisnis, dan mengimplementasikan metode baru manajemen.

- b. Intentionality, a wish to improve one's way of doing things. Benar-benar niat, harus punya keinginan untuk meningkatkan bagaimana cara menerapkan inovasi itu.
- c. Mental models that favor, limit or even impede. Inovasi adalah soal modal mental yang baik, batas norma-norma, atau seperangkat aturan yang menjadi pedoman untuk melakukan perubahan yang lebih baik.
- d. Institutional arrangements that enhance, reduce or suffocate. Peraturan lembaga yang meningkatkan, mengurangi, atau memperketat.
- e. A social/relational that enables, weakens or inhibits. Konteks sosial/konteks relasi yang memungkinkan melemahkan, atau menghambat.

Ciri inovasi yang telah dijelaskan dapat menjadi acuan bahwa apakah sebuah kebijakan termasuk inovasi atau tidak. Misalnya pada program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB), program tersebut termasuk inovasi atau tidak, hal tersebut dapat dilihat dari ciri inovasi yang telah dijelaskan di atas.

### 3. Jenis Inovasi

Inovasi dapat dikategorikan menjadi beberapa jenis. Damapour seperti dikutip Sauwarno (2008:9) memberikan pemahaman bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa baru, teknologi produksi yang baru, sistem struktur dan

administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Selaras dengan hal tersebut Muluk (2008:44-45) mengkategorikan inovasi menjadi beberapa tipologi, yaitu inovasi produk pelayanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi kebijakan dan inovasi sistem:

- f. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan
  - g. Inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
  - h. Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam memberikan pelayanan
  - i. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.
  - j. Inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (exchange in governance).
- (Muluk, 2008:44-45)





**Gambar 2. Tipologi Inovasi**

Sumber: Muluk, 2008:45

Berdasarkan jenis inovasi yang telah disebutkan dapat diambil kesimpulan bahwa inovasi tidak hanya terbatas pada inovasi produk dan jasa melainkan juga bisa berupa inovasi kebijakan, inovasi sistem, inovasi proses dan inovasi pelayanan.

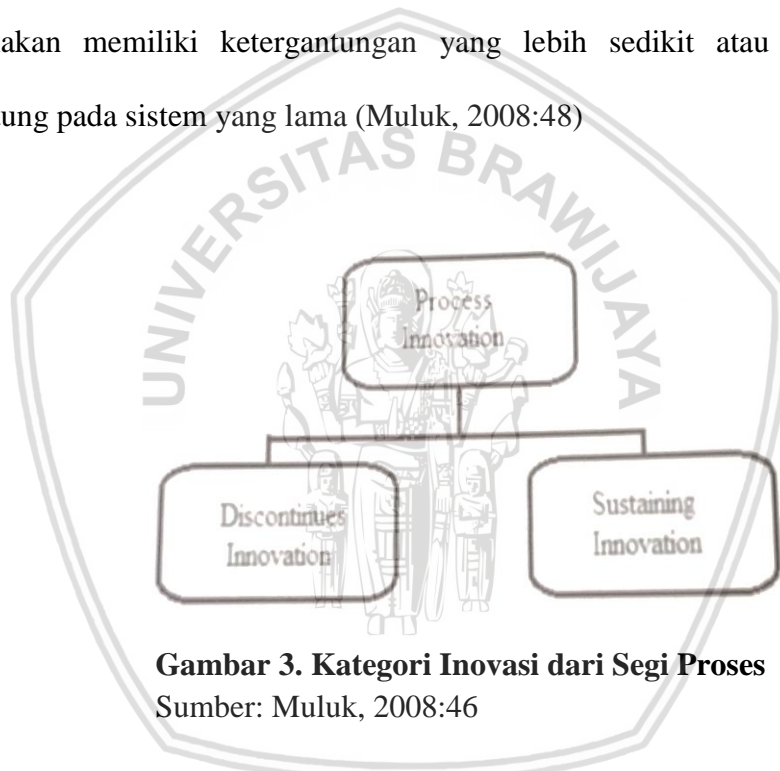
#### **4. Kategori dan Level Inovasi**

Menurut Muluk (2008:45) inovasi dari segi proses dapat dibedakan menjadi dua kategori, yaitu:

- a. Sustaining innovation (inovasi terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

- b. Discontinues innovation (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Kategori inovasi atau *discontinues innovation* terputus memiliki kadar inovasi yang lebih tinggi daripada inovasi terusan atau *sustaining innovation* dikarenakan memiliki ketergantungan yang lebih sedikit atau bahkan tidak bergantung pada sistem yang lama (Muluk, 2008:48)



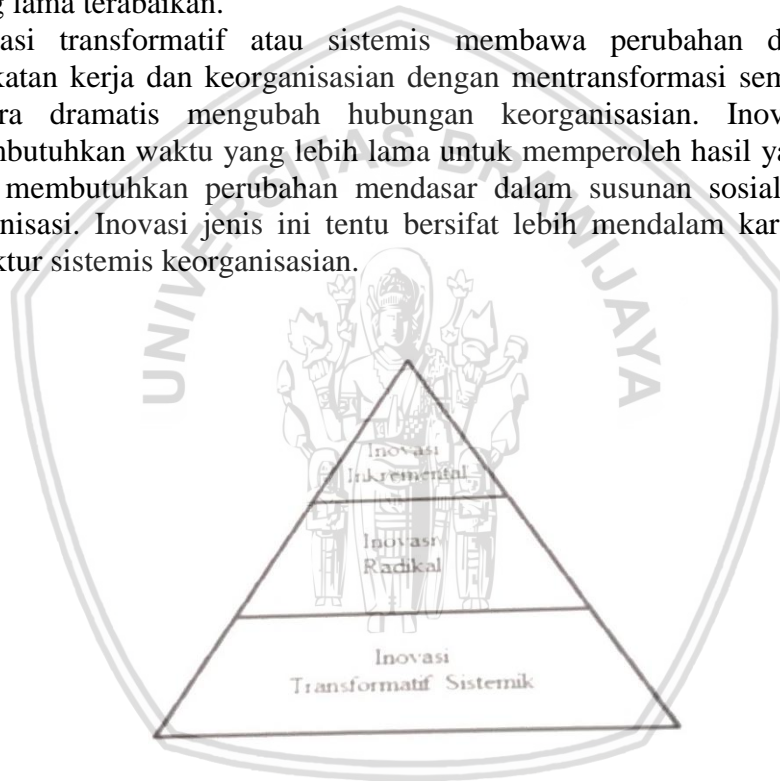
**Gambar 3. Kategori Inovasi dari Segi Proses**  
Sumber: Muluk, 2008:46

Dalam kategori inovasi sektor publik yang menjadi acuan dalam pelaksanaan kegiatan inovasi, oleh Mulgan & Albury dalam Muluk (2008:46) mengelompokkan inovasi menjadi tiga level sebagai berikut:

- a. Inovasi inkremental berarti inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walaupun demikian, inovasi inkremental memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus

menerus dan mendukung rajutan pelayanan yang responsive terhadap kebutuhan local dan perorangan serta mendukung nilai tambah uang (valeur for money).

- b. Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan public atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.
- c. inovasi transformatif atau sistemis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor dan secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi. Inovasi jenis ini tentu bersifat lebih mendalam karena mencakup struktur sistemis keorganisasian.



**Gambar 4. Level Inovasi**

Sumber: Muluk, 2008:46

## **5. Faktor-faktor Keberhasilan Inovasi**

### **a. Pendukung Inovasi**

Angel (2006) dalam Noor (2013:28) mengungkapkan faktor *leadership*, *technology* dan *organization culture* berperan penting terhadap inovasi dalam organisasi. *Leadership* adalah sikap seorang pemimpin dalam memimpin suatu

organisasi. *Terchnology* adalah sarana atau fasilitas yang digunakan dalam melakukan berbagai kegiatan. *Organization culture* adalah budaya yang biasa dilakukan dalam suatu organisasi.

Menurut Muluk (2008:49) terdapat beberapa faktor yang dapat menjamin keberhasilan pada sektor publik yaitu:

1) Kepemimpinan mendukung inovasi

Proses inovasi membutuhkan pemimpin yang melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak akan arti inovasi dan mampu menggerakkan serta memberi teladan yang mendukung proses inovasi.

2) Pegawai yang terlatih dan terdidik

Semangat dalam rangka pengembangan dan keahlian pegawai perlu dimiliki ketika organisasi sektor publik melaksanakan inovasi. Pegawai perlu diberi akses untuk memasuki sumber pengetahuan dan jaringan kerja yang memungkinkan untuk menghasilkan kondisi terkini dalam bidang keahliannya. Keberhasilan implementasi dari sistem pemerintah yang inovatif tidak lepas dari kondisi pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkan untuk berinovasi.

3) Budaya organisasi

Budaya organisasi dapat memberikan pengaruh bermakna pada sikap dan perilaku pegawai, terutama karena budaya melakukan sejumlah fungsi dalam suatu organisasi. Berbagai fungsi yang dimainkan budaya adalah bahwa ia memiliki peran untuk menciptakan perbedaan yang jelas antara suatu organisasi

dengan organisasi lainnya. Budaya juga membawa identitas bagi anggota organisasi dan juga mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas dari pada kepentingan perorangan.

#### 4) Pengembangan tim dan kemitraan

Pengembangan tim membutuhkan kerja tim karena sistem inovasi pada dasarnya bukanlah pekerjaan individual. Tim dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai hal yang tidak dapat diselesaikan secara perorangan. Namun, pembentukan tim tidak hanya diterbitkan SK pembentukan tim karena pada umumnya ada tim yang selaras dan ada tim yang tidak selaras. Keberadaan tim kerja inovasi dibutuhkan untuk memperkuat program pengembangan inovasi sektor public karena pada awalnya proram inovasi tidak dapat berjalan dengan sendirinya dan tidak pula dapat dijalankan sendirian.

#### 5) Orientasi pada kinerja terukur

Pengembangan kinerja inovasi dimulai dengan menyusun indikator kinerja yang memudahkan penilaian kinerja inovasi.

Faktor lain yang mendukung inovasi dikembangkan oleh Clark dkk (2008) yaitu:

##### 1. Dorongan politik

Perubahan strategis sektor public seringkali membutuhkan kemauan politik yang kuat ditambah dengan pengakuan politik bahwa perubahan membutuhkan alokasi sumber daya yang besar. Keyakinan politik pemerintah yang berbeda juga akan membuat pandangan yang sangat berbeda tentang kebutuhan prioritas sosial.

## 2. Tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi

Tekanan ekonomi selalu hadir baik ditingkat pusat maupun daerah.

Meningkatkan efisiensi merupakan pendorong terkuat inovasi di tingkat lokal.

## 2. Tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Peningkatan kualitas dapat dikejar terutama di daerah dimana kinerja dianggap paling relatif lemah. Salah satu contohnya di berbagai pemerintah daerah, misalnya inovasi telah diperkenalkan untuk mengatasi menurunnya penggunaan layanan atau keterlambatan dalam memproses informasi, atau untuk mengurangi kesenjangan yang diidentifikasi dalam layanan yang ditawarkan kepada pemerintah.

### b. Penghambat Inovasi

Menurut Sorensen (2002:67) menyatakan hambatan-hambatan inovasi yang harus dihindari:

- 1) Kurangnya komitmen manajemen terhadap inovasi
- 2) Komunikasi yang buruk
- 3) Teknologi yang kurang mencukupi
- 4) Manajemen sumberdaya manusia yang tidak memiliki keterampilan teknis
- 5) Memberikan toleransi buruk sehingga kinerja yang dihasilkan akan tetap buruk atau lebih buruk lagi
- 6) Ketidakmampuan berinteraksi dengan pelanggan atau masyarakat
- 7) Komunikasi dan koordinasi yang buruk

8) Fasilitas belum memadai

Dalam Noor (2013:25) Borins mengatakan terdapat tiga penghambat inovasi. Pertama muncul dari dalam birokrasi itu sendiri yaitu sikap skeptis dan enggan berubah. Kedua, berasal dari lingkungan politik yang tidak kondusif seperti penambahan anggaran, peraturan-peraturan yang menghambat kepentingan-kepentingan golongan. Ketiga, berasal dari luar sektor publik seperti keraguan publik terhadap efektifitas suatu program, kesulitan melaksanakan program terutama dalam menentukan kelompok sasaran.

Pernyataan lain dijelaskan oleh Mulgan dan Albury (2003:31-34) dalam Noor (2013:27) mengungkapkan 8 (delapan) hambatan inovasi pada sektor publik, yaitu:

1. Keengganan untuk menutup program yang gagal
2. Ketergantungan yang berlebihan pada tampilan kinerja tinggi sebagai sumber inovasi
3. Teknologi yang tersedia, tetapi menghambat budaya atau organisasi
4. Tidak ada imbalan atau insentif untuk berinovasi atau mengambil resiko
5. Tidak berani mengambil resiko
6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan
7. Tekanan dan hambatan administrative
8. Budaya *risk aversion*



## **D. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011:10) merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat diilii, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dirasakan oleh penerima layanan. Pelayanan publik dapat dikatakan merupakan sarana pemerintah mendekatkan diri dengan masyarakat. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat berusaha memberikan pelayanan sebagai bentuk kesejahteraan bagi masyarakat. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah bentuk perhatian yang diberikan pemerintah dengan pemberian jasa kepada masyarakat terhadap pemenuhan kebutuhan yang nantinya akan menciptakan kepuasan jika dilakukan secara terus menerus.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan public adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dengan memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pemenuhan kebutuhan demi memberikan pelayanan yang optimal.

Berlandaskan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menyebutkan terciptanya pelayanan publik yang prima didasarkan pada:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian umum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Profesionalitas;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perilaku/tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan terjangkau

Menurut Hardiansyah (2011:15) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemberian pelayanan public dilakukan oleh pemerintah sebagai wujud kewajiban fungsi pemerintah sebagai pelayanan masyarakat.

## 2. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat diwujudkan dengan baik jika memenuhi prinsip-prinsip pelayanan dalam menyusun standar Pelayanan Minimal seperti yang telah ditetapkan Permendagri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal (LAN, 2009:18), yaitu:

1. Konsensus, yaitu disepakati bersama oleh komponen-komponen atau unit-unit kerja yang ada di departemen/LNPD yang bersangkutan;
2. Sederhana, yaitu mudah dimengerti dan dipahami;
3. Nyata, yaitu memiliki dimensi ruang dan waktu serta persyaratan atau prosedur teknis;
4. Terukur, yaitu dapat dihitung atau dianalisis;
5. Terbuka, yaitu dapat diakses oleh seluruh warga atau lapisan masyarakat;
6. Terjangkau, yaitu dapat dicapai bersama SPM jenis-jenis pelayanan dasar lainnya dengan menggunakan sumber-sumber daya dan dana yang tersedia;
7. Akuntabel, yaitu dapat dipertanggungjawabkan kepada publik;
8. Bertahap, yaitu mengikuti perkembangan dan kemampuan keuangan, kelembagaan dan personil dalam pencapaian SPM.

Prinsip lainnya sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 (Anggara, 2012:576) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- 2) Unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima benar, tepat dan sah

e. Keamanan

Proses pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

g. Kelengkapan sarana prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau untuk masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain – lain.

### 3. Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (LAN, 2003:3).

Menyusun pelayanan diperlukan prinsip yang menjadi dasar atau standar dalam pelaksanaan pelayanan publik yang prima. Berikut merupakan prinsip-prinsip Penyusunan Standar Pelayanan (Permenpan Nomor 20 Tahun 2006) adalah:

1. Konsensus, standar pelayanan merupakan komitmen atau hasil kesepakatan bersama antara pimpinan dan staf unit pelayanan dengan memperhatikan sungguh-sungguh;
2. Sederhana, standar pelayanan yang ditetapkan memuat aturan-aturan yang bersifat pokok sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat;
3. Konkrit, standar pelayanan yang ditetapkan bersifat nyata dan jelas untuk dilaksanakan;
4. Mudah diukur, standar pelayanan yang ditetapkan dapat diukur implementasinya, baik yang bersifat teknis maupun non teknis.
5. Terbuka, standar pelayanan yang ditetapkan bersifat terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan untuk penyempurnaan;
6. Terjangkau, standar pelayanan dapat dilaksanakan secara baik dan benar, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat yang menerima layanan;
7. Dapat dipertanggungjawabkan, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara nyata kepada pihak-pihak yang berkepentingan;

8. Mempunyai batas waktu penyampaian, standar pelayanan dapat memberikan ketepatan waktu bagi pencapaian hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan;
9. Berkesinambungan, standar pelayanan yang sudah ditetapkan dapat terus menerus disempurnakan sesuai dengan perkembangan dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan.

Standar pelayanan Publik merupakan indikator kesejahteraan masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah menyangkut kualitas pelayanan publik. Menurut Hardiansyah (2011:28) berpendapat bahwa:

“standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh sebab itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan dengan sifat, jenis dan karakter yang diselenggarakan serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan”

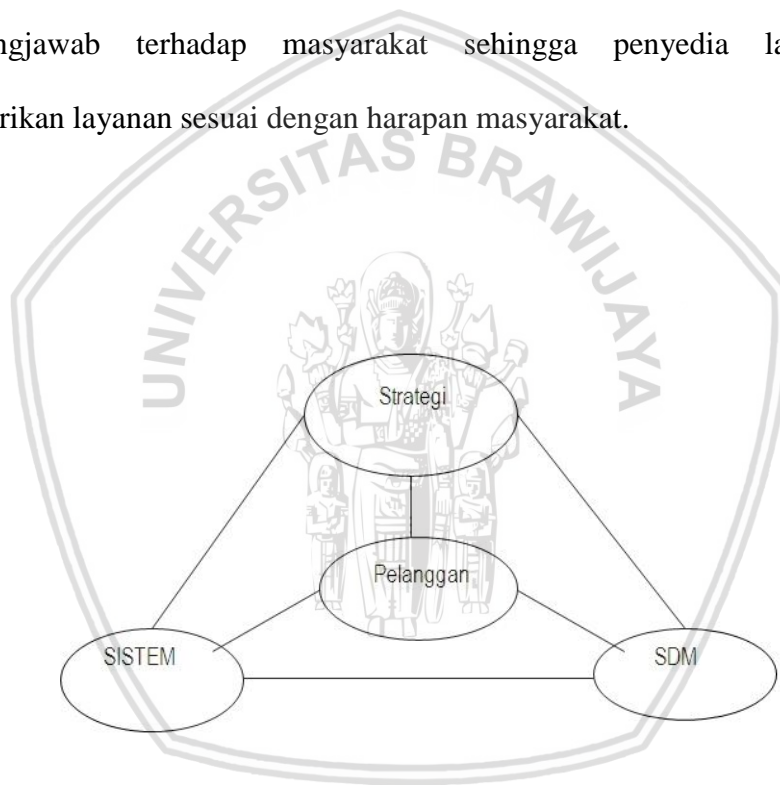
Standar pelayanan menjadi sebuah acuan penilaian atau batas minimal pemberi pelayanan publik agar terciptanya pelayanan publik yang prima dan dapat memuaskan masyarakat lebih baik lagi.

#### **4. Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Albrecht dan Zamke (1990:40) dalam Dwiyanto (2008:140) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan (customers)



seperti yang tergambar pada segitiga pelayanan public Gambar.... Pelayanan yang optimal akan menghasilkan kualitas pelayanan public yang baik pula sehingga tercipta kualitas pelayanan public yang ideal dengan 3 (tiga) indikator yaitu responsiveness, responsibility, dan accountability (Lenvine,1990:188). Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pelayanan publik mempertimbangkan rasa tanggungjawab terhadap masyarakat sehingga penyedia layanan dapat memberikan layanan sesuai dengan harapan masyarakat.



**Gambar 5.Segitiga Pelayanan Publik**

Sumber: Muluk, 2008:45

Menurut Evans dan Lindsay (1997) dalam LAN (2009:20) kualitas pelayanan dilihat dari (3) tiga sudut pandang yaitu product based, user based, dan value based. Product based didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik

dengan variabel pengukuran yang berbeda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan. User based dilihat sebagai sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Value based dilihat sebagai keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga.

Sedangkan menurut George dan Davis (2002) dalam LAN (2009:20) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pernyataan tersebut dapat juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut Sinambela (2006:6) menciptakan kualitas pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat diperlukan hal sebagai berikut:

1. Transparansi, pelayanan yang diberikan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah usaha penyedia layanan (dalam hal ini pemerintah) dalam memenuhi kebutuhan baik berupa barang maupun jasa kepada pelanggan (masyarakat) dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan.

## **5. Indikator Kepuasan Masyarakat**

Sebagai pelayan publik sudah sepatutnya pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat demi terciptanya kepuasan masyarakat. Indikator kepuasan masyarakat sendiri sudah dirancang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 terdiri dari 14 unsur, yaitu:

- 1) Prosedur Pelayanan

Dimaksud bahwa kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan dan kemudahan alur pelayanan.

## 2) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan teknis maupun administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

## 3) Kejelasan petugas

Yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan layanan (nama, jabatan atau wewenang dan tanggung jawab).

## 4) Kedisiplinan petugas

Merupakan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama pada konsisten waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

## 5) Tanggung jawab petugas

Wewenang dan tanggung jawab pada petugas pelayanan dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

## 6) Kemampuan petugas

Keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberi atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

## 7) Kecepatan pelayanan

Ketepatan waktu layanan yang diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan.

#### 8) Keadilan

Pelaksanaan pelayanan yang tidak memandang status sosial yang dilayani

#### 9) Kesopanan dan keramahan petugas

Sikap dan perilaku petugas dalam memberi layanan kepada masyarakat dengan sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

#### 10) Kewajaran biaya pelayanan

Keterjangkauan masyarakat terhadap besar biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

#### 11) Kepastian biaya pelayanan

Kesesuaian biaya yang diberikan dengan biaya yang ditetapkan

#### 12) Kepastian jadwal pelayanan

Kesesuaian jadwal pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### 13) Kenyamanan lingkungan

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan kesan nyaman kepada penerima pelayanan.

#### 14) Keamanan pelayanan

Terjaminnya tingkat keamanan lingkup unit penyelenggara pelayanan atau sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang dalam mendapatkan pelayanan.

#### E. Program Antar Jemput Izin Bermotor



**Gambar 6. Logo Antar Jemput Izin Bermotor**

Sumber: Database DPMPTSP DKI Jakarta, 2016

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta merupakan perangkat kerja daerah yang salah satunya memiliki tugas dalam

pelayanan perizinan dan non perizinan. Sampai dengan dikeluarkannya Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2017, DPMPTSP melayani 269 izin dan non perizinan di seluruh wilayah DKI Jakarta. Pada pelaksanaannya, DPMPTSP selalu ingin memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat dengan menciptakan inovasi-inovasi yang dapat membantu pelaksanaan perizinan.

Salah satu inovasi yang diberikan adalah melalui program AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor) yang resmi diluncurkan pada Januari 2016. AJIB sendiri merupakan sebuah layanan antar jemput izin dengan kendaraan bermotor yang secara garis besar memiliki tugas menjemput berkas pengajuan izin, melakukan verifikasi berkas, dan mengantarkan berkas izin yang sudah dirilis. Melalui inovasi ini DPMPTSP berharap dapat mengatasi berbagai masalah yang dihadapi oleh masyarakat mengenai perizinan di DKI Jakarta seperti prosedur yang berbelit, antrian panjang dan maraknya praktik percaloan dan pungutan liar.



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan berkenaan dengan variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan ataupun mencari hubungan variabel tersebut dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2010:54). Berangkat dari pemahaman ini, penulis ingin mengetahui secara lebih mendalam melalui penelitian deskriptif fakta yang ada di lapangan terkait objek penelitian. Selain itu, dengan menggunakan penelitian deskriptif penulis dapat memperoleh gambaran utuh mengenai permasalahan, langkah strategis yang diambil serta kondisi terkini instansi terkait dengan topik penelitian yang penulis angkat pada penelitian kali ini.

Berdasarkan pemahaman mengenai jenis dan pendekatan penelitian tersebut, penulis beranggapan bahwa penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini adalah metode yang paling cocok dengan penelitian yang akan penulis angkat. Penyebabnya ialah melalui pendekatan kualitatif, penulis dapat terlibat dan berinteraksi langsung dengan objek yang diteliti, lingkungan sosial disekitarnya juga fenomena sosial yang terjadi pada saat diadakannya penelitian. Pengungkapan topik penelitian yang diangkat penulis mengenai Inovasi Pemerintah Daerah dalam Program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) di

Provinsi DKI Jakarta” (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) juga berpotensi lebih mendalam dikarenakan penulis dapat melihat secara langsung bagaimana proses berjalannya aktivitas instansi terkait dengan judul penelitian yang penulis angkat. Penulis juga bisa melakukan observasi secara mendalam perihal kendala-kendala dan tantangan yang terjadi.

## **B. Fokus Penelitian**

Guna mencegah suatu penelitian yang terlalu luas akan suatu masalah, maka dibutuhkan fokus dalam suatu penelitian. Fokus menurut Moleong (2015:97) pada dasarnya adalah sebuah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya. Melalui fokus penelitian diharapkan sebuah penelitian memiliki titik fokus utama serta tidak melebar dalam proses penelitian secara keseluruhan (pra penelitian, pada saat penelitian, pasca penelitian). Tanpa adanya fokus yang mendasari sebuah penelitian, rasanya akan sulit untuk mendapatkan intisari permasalahan juga hasil penelitian yang akurat karena besar potensi peneliti tersebut akan gamang dalam praktek di lapangan. Terlebih dalam pembuatan hasil serta kesimpulan penelitian akan berpotensi bias jika suatu penelitian diadakan tanpa adanya fokus dikarenakan tidak adanya batasan yang jelas mengenai apa yang diteliti dan dikomparasikan dengan kemampuan peneliti sendiri dalam melakukan penelitian.

1. Inovasi Pemerintah Daerah dalam Program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) di Provinsi DKI Jakarta meliputi:
  - a. Prosedur Pelayanan
  - b. Persyaratan Pelayanan
  - c. Waktu Penyelesaian Pelayanan
  - d. Biaya Pelayanan
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) di Provinsi DKI Jakarta.

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Pemilihan lokasi penelitian ini begitu penting peranannya karena selain terkait dengan topik penelitian juga akan menentukan keberhasilan akan suatu penelitian. Lokasi penelitian adalah tempat di mana suatu penelitian dilaksanakan dan mayoritas pengambilan data utama berasal dari lokasi penelitian tersebut. Demi memperlancar penelitian, seorang peneliti hendaknya bijak dan mengetahui terlebih dahulu mengenai lokasi tempat peneliti tersebut melakukan penelitian. Pada penelitian kali ini lokasi penelitian yang akan diambil penulis berada di Provinsi DKI Jakarta. Sedangkan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti menggambarkan pusat penelitian dari obyek yang diteliti. Adapun situs penelitian bertempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*back office*) dan Mal Pelayanan Publik (*front office*) Provinsi DKI Jakarta.

#### D. Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2015:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sejalan dengan ciri khas dari penelitian kualitatif yakni peneliti meneliti suatu permasalahan dengan cara terjun langsung atau menjadi bagian dari suatu lingkungan sosial objek penelitiannya, maka peranan dari data-data yang keluar langsung dari objek penelitiannya yang berbentuk kata atau tindakan menjadi sumber data utama yang begitu penting. Terdapat istilah lain dalam penggolongan data dalam penelitian kualitatif ini yakni data primer dan data sekunder. Berikut akan dibahas mengenai penggolongan data tersebut:

##### 1. Informan

Informan adalah orang-orang dalam latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan dapat sebagai alat untuk menggali secara mendalam tentang penelitian yang dilakukan. Oleh sebab itu, informan sangat penting di dalam sebuah penelitian yang bertindak sebagai *key informan*. Informan dalam penelitian ini adalah:

- a. Koordinator Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB), Bapak Ferdiansyah
- b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Pusat Sistem Teknologi dan Kearsipan,  
Bapak Darmawan
- c. Driver Antar Jemput Izin Bermotor, Bapak Eka
- d. Petugas Admin AJIB, Ibu Devi Ana Dwi Puspasari

e. Petugas *Customer Relation Office*

2. Dokumen

Informasi atau data yang berupa catatan-catatan resmi, peraturan-peraturan yang tertulis ataupun arsip-arsip yang relevan dengan peneliti ini. Dokumen dapat diperoleh dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.

3. Tempat dan Peristiwa

Data bersumber dari fenomena-fenomena atau peristiwa yang dianggap cocok untuk mengungkapkan permasalahan atau fokus penelitian. Tempat dan peristiwa yang dapat menangkap permasalahan yaitu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu dan Mal Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu metode yang lazim digunakan dalam penelitian dan bertujuan untuk mempermudah penelitian tersebut dalam tataran penerapannya. Ada tiga (3) teknik dalam pengumpulan data yang sering dipakai dalam penelitian kualitatif yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah bentuk interaksi antara pewawancara dan terwawancara biasanya berbentuk dalam sebuah percakapan. Terkait proses untuk melakukan sebuah wawancara, Creswell (2015:227) memberikan penjelasan

mengenai langkah apa saja yang harus dilakukan oleh peneliti dalam melakukan sebuah wawancara yang akan dijelaskan sebagai berikut.

- a) Menentukan pertanyaan riset yang akan dijawab dalam wawancara tersebut. pertanyaan-pertanyaan ini bersifat terbuka, umum, dan bertujuan untuk memahami fenomena sentral dalam penelitian.
- b) Mengidentifikasi mereka yang akan diwawancarai, yang dapat menjawab dengan baik pertanyaan-pertanyaan riset/wawancara berdasarkan pada salah satu prosedur sampling purposeful yang disebutkan dalam pembahasan sebelumnya.
- c) Menentukan tipe wawancara yang praktis dan dapat menghasilkan informasi yang paling berguna untuk menjawab pertanyaan riset.
- d) Menggunakan prosedur perekaman yang memadai ketika melaksanakan wawancara satu-lawan-satu atau wawancara kelompok fokus.
- e) Merancang dan menggunakan protokol wawancara, atau panduan wawancara, formulir sepanjang empat atau lima halaman (termasuk ruang untuk menulis jawaban), dengan sekitar lima hingga tujuh pertanyaan terbuka dan ruang yang mencukupi antara pertanyaan tersebut untuk menulis respons dari individu yang diwawancarai.
- f) Menyempurnakan lebih lanjut pertanyaan wawancara dan prosedur melalui pilot testing.

- g) Menentukan lokasi wawancara. Jika memungkinkan carilah lokasi yang tenang dan bebas dari gangguan, pastikan apakah lokasinya memungkinkan untuk melakukan perekaman secara akurat.
- h) Setelah sampai di tempat wawancara, dapatkan persetujuan dari sang partisipan untuk berpartisipasi dalam studi tersebut. Mintalah sang partisipan untuk mengisi formulir persetujuan untuk dewan peninjau hubungan manusia. Membacakan kembali tujuan dari studi tersebut, waktu yang akan dibutuhkan untuk menyelesaikan wawancara, dan rencana penggunaan hasil wawancara (menawarkan Salinan dari laporan riset atau abstraksi riset kepada sang partisipan).
- i) Selama wawancara, gunakanlah prosedur wawancara yang baik. Tetaplah pada pertanyaan tersebut, selesaikan wawancara dalam waktu yang telah ditentukan (jika memungkinkan), bersikap sopan dan menghargai, dan menyampaikan sedikit pertanyaan dan saran.

## 2. Pengamatan (Observasi)

Definisi dari pengamatan menurut Angrosino dalam Creswell (2015:231) adalah memperhatikan fenomena di lapangan melalui kelima indra peneliti, seringkali dengan instrumen atau perangkat, dan merekamnya untuk tujuan ilmiah. Creswell (2015:232) membagi tipe pengamatan menjadi empat (4) tipe yang akan dijelaskan berikut:

- a) Partisipan sempurna. Peneliti terlibat secara penuh dengan masyarakat yang sedang diamatinya. Hal ini dapat membantunya membangun



hubungan yang lebih erat dengan masyarakat yang sedang diamati (Angrosino, 2007).

- b) Partisipan sebagai pengamat. Peneliti berpartisipasi dalam aktivitas di tempat penelitian. Peran sebagai partisipan lebih mencolok daripada peran sebagai pengamat. Hal ini dapat membantu peneliti untuk memperoleh pandangan insider dan data subyektif. Akan tetapi, hal ini dapat menyulitkan peneliti untuk merekam data ketika ia larut dalam aktivitas tersebut.
- c) Nonpartisipan/pengamat sebagai partisipan. Peneliti merupakan outsider dari kelompok yang sedang diteliti, menyaksikan dan membuat catatan lapangan dari kejauhan. Ia dapat merekam data tanpa terlibat langsung dengan aktivitas atau masyarakat.
- d) Pengamat sempurna. Peneliti tidak terlihat atau diketahui oleh masyarakat yang sedang diteliti.

Penulis dalam penelitian ini akan memposisikan diri sebagai nonpartisipan/pengamat sebagai partisipan. Pemilihan tipe ini dikarenakan dalam prakteknya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta dan Unit Pelaksana Jakarta *Smart City*, penulis tidak bisa terlibat secara langsung dengan aktivitas perusahaan karena penulis bukan karyawan dari instansi tersebut. Aktivitas yang dapat dilakukan oleh penulis hanya mengamati dari jauh dan melakukan pencatatan perihal aktivitas perusahaan untuk dapat dianalisis nanti sesuai topik penelitian yang penulis diteliti.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak berkaitan dengan narasumber secara langsung, namun berkaitan dengan obyek penelitian. Bentuk dokumentasi yang akan dijalani penulis berupa penelusuran catatan-catatan tertulis objek penelitian sehingga dapat menemukan data tambahan sesuai dengan yang dibutuhkan. Penulis ketika menggunakan teknik dokumentasi ini akan mencoba untuk menyelidiki dokumen-dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta dan Unit Pelaksana Jakarta *Smart City* yang diperoleh sesuai izin yang didapat. Penulis juga akan mengambil foto terkait aktivitas keseharian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta dan Unit Pelaksana Jakarta *Smart City* dan foto lainnya yang dirasa dibutuhkan untuk menunjang aktivitas penelitian yang dijalani penulis.

### F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian pada penelitian kualitatif adalah manusia atau peneliti itu sendiri. Seperti yang dikatakan Moleong (2015:9) bahwa peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Hal ini dikarenakan dalam penelitian kualitatif, segala proses penelitian mulai dari awal hingga akhir melibatkan penulis secara mendalam di lapangan untuk menemukan fakta-fakta terkait dengan penelitiannya. Instrumen yang digunakan oleh peneliti yaitu:

### 1. Peneliti sendiri

Peneliti sebagai instrument utama dalam melakukan penelitian dikarenakan, peneliti langsung yang terjun ke dalam pengumpulan data di lapangan. Kemudian peneliti juga yang menilai kualitas, menganalisis data yang didapatkan, menafsirkan temuan, serta membuat kesimpulan akhir.

### 2. Pedoman wawancara (*interview guide*)

Pedoman wawancara merupakan instrumen penting dalam melakukan penelitian kualitatif. Penulis dalam mewawancarai narasumber nantinya berpedoman pada *interview guide* yang tentunya telah disusun dan disesuaikan dengan fokus penelitian.

### 3. Perangkat penunjang

adalah alat perekaman dan kamera sebagai instrumen penelitian. Melalui bantuan alat perekam, segala pembicaraan penulis dengan narasumber masuk ke dalam rekaman dan akan memudahkan penulis melakukan transkripsi dan analisis data penelitian nantinya. Serta kamera yang digunakan sebagai alat bukti pelaksanaan penelitian serta dapat mengambil gambar kondisi secara langsung pada lokasi penelitian.

## G. Analisis Data

Analisis data merupakan proses analisis terhadap hasil penelitian di mana memiliki beberapa jenjang dan juga tahapan. Melalui analisis data, penulis dapat memperoleh intisari atau pokok permasalahan terkait fenomena yang diteliti untuk

selanjutnya akan diolah menjadi suatu kesimpulan. Peranan analisis data begitu vital selain untuk mencegah adanya bias makna dalam penelitian juga dalam penyajian hasil penelitian, data yang diolah sudah tepat dan menggambarkan kondisi sesungguhnya dari fenomena atau peristiwa yang diteliti. Penelitian ini menggunakan model analisis data Creswell yang penulis anggap paling sesuai dan mudah untuk dapat diterapkan pada penelitian ini.

Model analisis data yang penulis gunakan adalah spiral analisis data menurut John W Creswell. Creswell (2014:254) meyakini bahwa dalam menganalisis data kualitatif, peneliti bergerak dalam lingkaran analisis daripada menggunakan lingkaran analisis yang tetap. Untuk mempermudah pemahaman, berikut visualisasi dari model analisis Creswell ini.

Model spiral analisis data ini memiliki empat (4) tahapan analisis pada saat data mulai dikumpulkan hingga menjadi sebuah laporan yang diwakili oleh lingkaran dalam spiral tersebut. Guna memperdalam pemaknaan setiap tahapan analisis tersebut, berikut akan dijelaskan setiap tahapan model analisis menurut Creswell (2014:255) ini.

#### 1. Mengorganisasikan Data

Manajemen data, lingkaran pertama dalam spiral tersebut mengawali proses analisis data. Pada tahap awal tersebut, para peneliti biasanya mengorganisasikan data mereka ke dalam file komputer. Di samping mengorganisasikan file, para peneliti mengonversi file mereka menjadi satuan-satuan teks yang sesuai (misalnya, sebuah kata, sebuah kalimat, sebuah cerita lengkap) untuk analisis baik dengan tangan maupun komputer.

Bahan- bahan harus mudah ditempatkan dalam database yang besar dari teks (atau gambar).

2. Membaca dan Membuat Memo (Memoing)

Setelah mengorganisasikan data, para peneliti melanjutkan proses analisis dengan memaknai database tersebut secara keseluruhan Agar (1980) misalnya, menyarankan agar peneliti membaca transkrip transkrip tersebut secara keseluruhan beberapa kali. Menulis catatan atau memo di bagian tepi dari catatan lapangan atau transkrip atau di bawah foto akan membantu dalam proses awal eksplorasi database.

3. Mendeskripsikan, Mengklasifikasikan, dan Menafsirkan Data Menjadi Kode dan Tema

Di sini, peneliti membuat deskripsi secara detail, mengembangkan tema atau dimensi, dan memberikan penafsiran menurut sudut pandang mereka dan dari perspektif yang ada dalam literatur. Proses pengodean (coding) dimulai dengan mengelompokkan data teks atau visual menjadi kategori informasi yang lebih kecil, mencari bukti untuk kode tersebut dari berbagai database yang digunakan dalam studi, kemudian memberikan label pada kode tersebut. Setelah tahap pengodean, berikutnya adalah tahap klasifikasi, yaitu memilah-milah teks atau informasi kualitatif, dan mencari kategori, tema, atau dimensi informasi. Sebagai bentuk analisis yang populer, klasifikasi dimulai dengan mengidentifikasi lima hingga tujuh tema umum. Tema

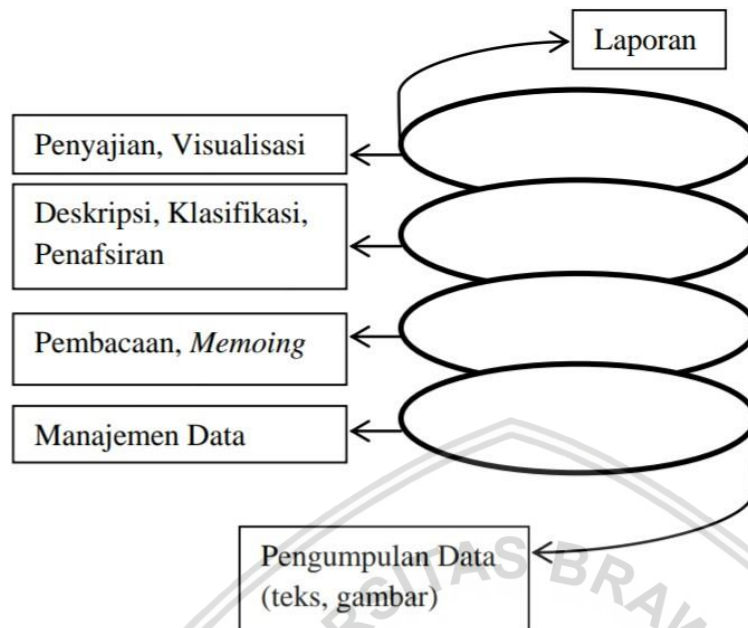
dalam penelitian kualitatif (juga disebut kategori) adalah satuan informasi yang luas yang tersusun dari beberapa kode yang dikelompokkan untuk membentuk ide umum.

#### 4. Menafsirkan Data

Peneliti akan menafsirkan data ketika mereka melaksanakan penelitian kualitatif. Penafsiran dalam penelitian kualitatif adalah keluar dari kode dan tema menuju makna yang lebih luas dari data. Hal ini merupakan proses yang dimulai dari pengembangan kode, pembentukan tema dari kode tersebut, dan disusul dengan pengorganisasian tema menjadi satuan abstraksi yang lebih luas untuk memaknai data. Terdapat beberapa bentuk penafsiran, misalnya penafsiran berdasarkan prasangka, pandangan, dan intuisi. Penafsiran mungkin juga dilakukan pada gagasan atau ide ilmu pengetahuan sosial atau kombinasi dari pandangan personal yang kontras dengan gagasan atau ilmu pengetahuan. Artinya, peneliti akan menghubungkan penafsirannya dengan literatur riset yang lebih luas yang dikembangkan oleh ilmuwan lain.

#### 5. Menyajikan dan Memvisualisasikan Data

Pada akhir dari fase spiral tersebut, para peneliti menyajikan data, yaitu mengemas apa yang ditemukan dalam bentuk teks, tabel, atau bagan atau gambar.



**Gambar 7. Spiral Analisis Data**

Sumber: *Cresswell (2014:255)*



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Provinsi DKI Jakarta

###### a. Keadaan Geografis dan Penduduk

Daerah Khusus Ibukota Jakarta (DKI Jakarta) adalah ibu kota negara dan kota terbesar di Indonesia. Jakarta merupakan satu-satunya kota di Indonesia yang memiliki status setingkat provinsi. Jakarta terletak di pesisir bagian barat laut Pulau Jawa. Dahulu pernah dikenal dengan beberapa nama di antaranya Sunda Kelapa, Jayakarta, dan Batavia. Di dunia internasional Jakarta juga mempunyai julukan *J-Town*, atau lebih populer lagi *The Big Durian* karena dianggap kota yang sebanding *New York City* di Indonesia.

Jakarta memiliki luas sekitar 661,52 km<sup>2</sup> (lautan: 6.977,5 km<sup>2</sup>), dengan penduduk berjumlah 10.187.595 jiwa (2011). Wilayah metropolitan Jakarta (Jabodetabek) yang berpenduduk sekitar 28 juta jiwa, merupakan metropolitan terbesar di Asia Tenggara atau urutan kedua di dunia.

Sebagai pusat bisnis, politik, dan kebudayaan, Jakarta merupakan tempat berdirinya kantor-kantor pusat BUMN, perusahaan swasta, dan perusahaan asing. Kota ini juga menjadi tempat kedudukan lembaga-lembaga pemerintahan dan kantor sekretariat ASEAN. Jakarta dilayani oleh dua bandar

udara, yakni Bandara Soekarno–Hatta dan Bandara Halim Perdanakusuma, serta tiga pelabuhan laut di Tanjung Priok, Sunda Kelapa, dan Ancol.

b. Visi dan Misi

Visi yang diusung oleh Gubernur terpilih periode 2017-2022, yaitu “Jakarta sebagai kota beradab dengan seluruh warga merasakan keadilan dan kesejahteraan.” Kemudian dijabarkan melalui 3 misi dengan 6 program kerja unggulan. Misinya yaitu:

1. Membangun manusia Jakarta menjadi warga yang berdaya dengan menghadirkan kepemimpinan HUMANIS serta MENGAYOMI, penggerak birokrasi yang efektif, menjaga stabilitas dan keterjangkauan harga bahan pokok, membangun sektor kesehatan, pendidikan, kebudayaan serta menyelesaikan masalah-masalah sosial.
2. Membangun lingkungan kota Jakarta secara BERKELANJUTAN dengan perencanaan yang memperhatikan daya dukung lingkungan dan sosial.
3. Membangun KESEJAHTERAAN dengan menciptakan lapangan kerja, pembangunan infrastruktur, dan penanggulangan masalah mobilitas warga kota.

Kemudian dijabarkan melalui program kerja unggulan Anies dan Sandiaga yang berfokus pada 6 (enam) isu utama:

1. Menjaga stabilitas harga bahan pokok
2. Menciptakan lapangan pekerjaan

3. Membangun sistem pengawasan dan prioritas untuk pengelolaan belanja anggaran Pemerintah Daerah yang lebih efektif
4. Pembangunan menyeluruh dalam aspek SDM maupun infrastruktur fisik
5. Menyelenggarakan good governance berbasis transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi
6. Penanggulangan masalah Jakarta yang menahun yaitu masalah air (banjir dan penyediaan air bersih), mobilitas (kemacetan), dan pengelolaan sampah.

## **2. Gambaran Umum Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta**

Pembentukan DPMPTSP diawali oleh pemikiran Gubernur DKI Jakarta 2012 – 2014, Joko Widodo. Beliau memiliki ide untuk menciptakan pelayanan pemerintah yang mudah diakses masyarakat. Kala itu Joko Widodo mengharapkan terciptanya suatu badan yang mampu melayani perizinan dan non perizinan yang cepat dan tidak berbelit dalam pelaksanaannya.

Pemikiran Joko Widodo ini kemudian diimplementasikan oleh Gubernur DKI Jakarta periode selanjutnya, Bapak Basuki Tjahaja Purnama, dengan dibentuknya Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP). BPTSP adalah satuan kerja perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Satuan kerja ini memiliki tugas untuk melayani perizinan dan non perizinan

dengan sistem satu pintu. Kemudian pada awal tahun 2017, Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berubah nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

#### **a. Visi dan Misi**

Visi Dinas Penanaman Modal dan PTSP adalah sebagai berikut :

“Solusi Perizinan Warga Jakarta“

Penjabaran lebih lanjut tentang Visi Dinas Penanaman Modal dan PTSP adalah sebagai berikut :

1. Menjadi solusi bagi warga Jakarta untuk memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan dengan mudah, cepat, tepat, transparan dan tidak berbelit - belit.
2. Menjadi solusi bagi warga Jakarta yang memiliki permasalahan perizinan dan non perizinan dengan kualitas pelayanan publik yang mengedepankan prinsip Profesional, Akuntabilitas, Santun, Transparan dan Integritas (PASTI).

Untuk menjabarkan visi tersebut, maka misi Dinas Penanaman Modal dan PTSP adalah :

- a. Melakukan pembinaan dan pengembangan aparatur Dinas Penanaman Modal dan PTSP sesuai kompetensi;
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan secara profesional;

4. Mengedepankan pemanfaatan sistem informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
5. Mengelola pengaduan masyarakat dengan berbasis quick response;
6. Menyediakan prasarana dan sarana pelayanan yang memadai dan handal.

DPMTPSP menanamkan tata nilai untuk dipedomani bagi seluruh pegawai dan dijalankan dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Adapun nilai-nilai tersebut adalah Solusi, Empati, Tegas, Inovasi dan Andal (SETIA). Penjabarannya sebagai berikut :

- a. Solusi adalah cara atau jalan yang digunakan untuk memecahkan atau menyelesaikan masalah secara objektif tanpa adanya tekanan.

Kriteria petugas yang dapat memberikan solusi :

- i. Menginformasikan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah.
  - ii. Menindaklanjuti dan memonitor penyelesaian masalah.
  - iii. Menginformasikan hasil penyelesaian masalah.
  - iv. Melakukan komunikasi persuasif dan alternatif pemecahan masalah jika solusi tidak sesuai dengan harapan masyarakat.
  - v. Memberikan kepastian mengenai persyaratan, prosedur, dan biaya perizinan.
- b. Empati adalah keadaan mental yang membuat seseorang merasa atau mengidentifikasi dirinya dalam keadaan perasaan atau pikiran yang sama dengan orang atau kelompok lain.

Kriteria petugas yang berempati tinggi :

- i. Ikut merasakan.
  - ii. Mampu mengendalikan emosi diri sendiri.
  - iii. Peka terhadap bahasa isyarat.
  - iv. Mengambil peran untuk bertindak.
  - v. Mengutamakan kaum prioritas (lansia, difabel dan ibu hamil) dalam memberikan layanan.
- c. Tegas adalah sikap yang berani dan percaya diri dalam mengambil keputusan dan dapat mengungkapkan apa yang benar dan apa yang salah secara jelas, nyata dan pasti (tidak samar-samar, tidak ragu-ragu).

Kriteria petugas yang tegas :

- i. Membuat keputusan yang tepat atas dasar prosedur yang telah ada.
  - ii. Bersikap jujur dalam menyampaikan kebenaran.
  - iii. Bertanggung jawab dalam perkataan dan tindakan.
  - iv. Percaya diri tinggi dalam menyampaikan informasi.
  - v. Tidak pernah membiarkan masalah tanpa keputusan.
- d. Inovasi adalah proses kreatif untuk mengubah peluang menjadi suatu gagasan, ide, metode atau alat yang dapat diimplementasikan.

Kriteria petugas yang inovatif:

- i. Fokus pada masa depan.
- ii. Menyukai perubahan dan terus berupaya untuk melakukan perbaikan (improvement).

- iii. Bukan hanya bicara namun mewujudkan dalam tindakan nyata.
- iv. Berani untuk mengambil resiko yang terukur dan bertanggung jawab atas hasil.

e. Andal adalah Berintegritas tinggi, menguasai materi yang didalamnya termasuk struktur, konsep dan pola pikir keilmuan untuk mendukung dirinya dalam pekerjaan sehari-hari.

Kriteria petugas yang andal:

- i. Memiliki integritas yang tinggi untuk melakukan hal yang benar.
- ii. Selalu mengembangkan diri untuk belajar dan bertumbuh.
- iii. Mampu menjalin hubungan baik.
- iv. Memiliki perilaku positif dan menjalankannya secara konsisten.
- v. Menguasai kompetensi dasar dan lanjutan yang berhubungan dengan perizinan.

## **b. Tujuan**

Sesuai Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pasal 4 dijelaskan tujuan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan



2. memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan, dan
3. meningkatkan kepastian pelayanan perizinan dan non perizinan

### **c. Sasaran**

Sesuai Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pasal 5 dijelaskan sebagai berikut:

1. mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan akutabel, dan
3. meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Inovasi Pemerintah Daerah dalam Program Antar Jemput Izin Bermotor di Provinsi DKI Jakarta**

Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) adalah salah satu inovasi andalan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta yang diberikan secara gratis kepada masyarakat. Layanan ini menjadi solusi yang mampu mengatasi berbagai permasalahan yang kerap kali ditemui dalam praktik pelayanan publik. DPMPTP memiliki tujuan menciptakan ibukota yang ramah investasi, akan tetapi masih memiliki kendala dalam pelaksanaannya. Berdasarkan

riset yang dilakukan DPMPTSP terdapat beberapa kendala yang kerap kali ditemui, yaitu:

- a. Prosedur yang berbelit
- b. Antrian yang panjang
- c. Maraknya praktik pencaloan dan pungutan liar

Ketiga permasalahan diatas jika diamati saling berkaitan antar satu dengan lainnya. Jika prosedur dalam pengurusan izin yang berbelit, maka berdampak pada tahap verifikasi yang memakan waktu lebih lama, sehingga antrian pengajuan izin memanjang. Lebih lanjut, hal tersebut dapat menyebabkan peluang praktik pencaloan dan pungutan liar oleh oknum tidak bertanggung jawab.

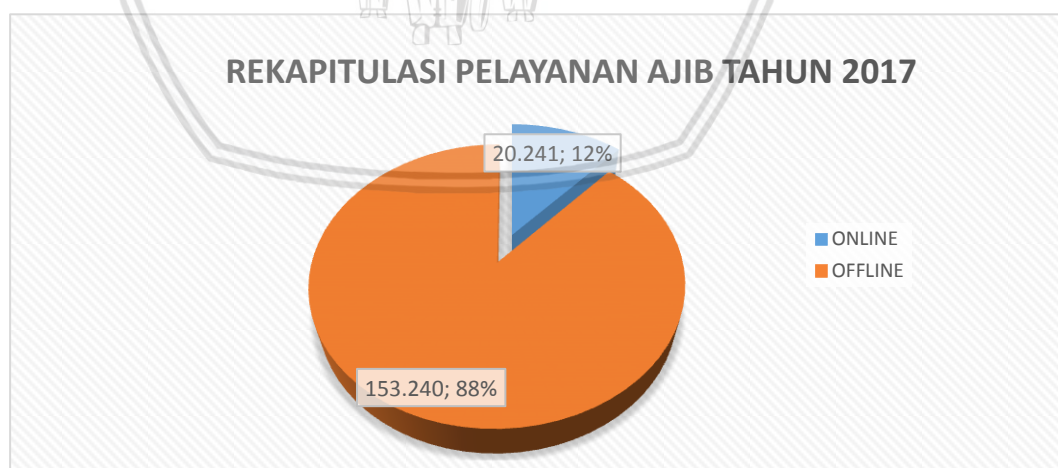
Berdasarkan permasalahan diatas maka DPMPTSP merasa penting untuk memutus rantai permasalahan dari pangkalnya melalui inovasi AJIB. Tugas utama AJIB secara garis besar adalah:

- a. Menjemput berkas pengajuan izin
- b. Melakukan verifikasi berkas, dan
- c. Mengantarkan berkas izin yang sudah dirilis

Layanan ini sengaja dilahirkan untuk menyederhanakan prosedur perizinan, sehingga permasalahan turunannya, seperti antrian yang panjang dan adanya praktik pencaloan serta pungutan liar dapat diminimalisir keadaannya. AJIB yang berada dibawah DPMPTSP DKI Jakarta yang dengan prinsip SETIA (Solusi, Empati, Tegas, Inovasi, Andal). AJIB juga mecoba melayani dengan prinsip yang sama. Pelaksanaan inovasi AJIB dibantu dengan menggunakan teknologi terkini

dan bekerjasama dengan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik DKI Jakarta. Target pelayanan inovasi juga mencakup semua kalangan, baik instansi, perusahaan, dan juga masyarakat (perorangan).

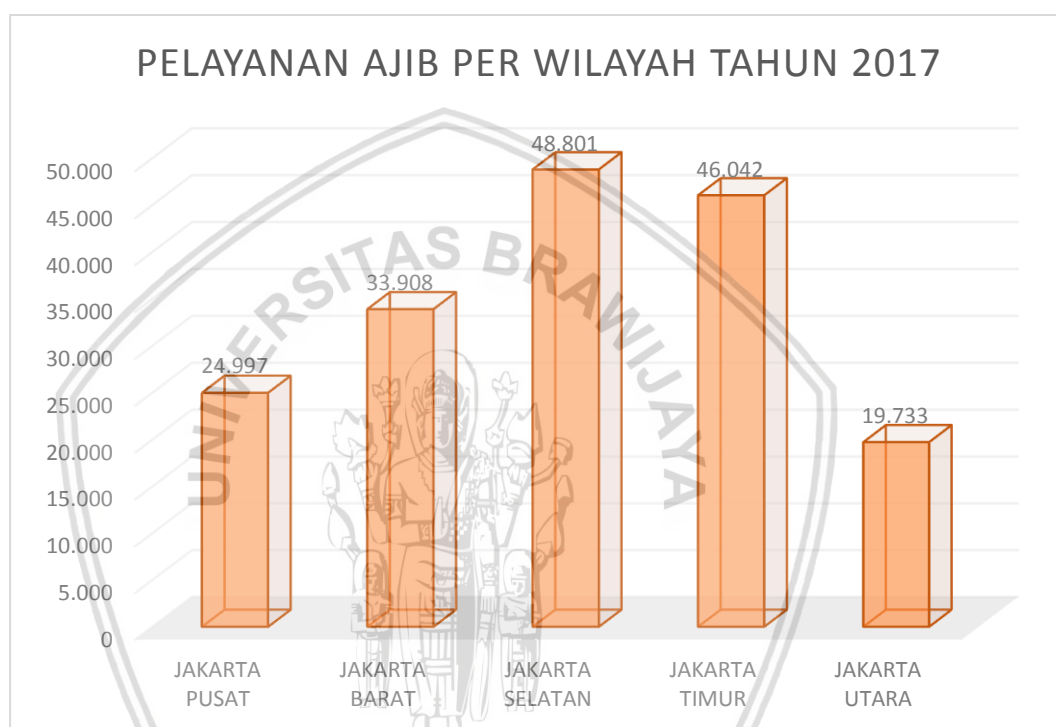
Pemohon yang memanfaatkan jasa pengurusan melalui AJIB pada Bulan Januari hingga Desember Tahun 2017 secara keseluruhan berjumlah 173.481 layanan. Pembagian layanan AJIB dibagi menjadi dua, yaitu pelayanan AJIB Online dan pelayanan AJIB Offline. Pelayanan AJIB Online ialah pelayanan yang pemohonnya menelpon langsung kepada Call Center dan memesan AJIB, sedangkan Pelayanan AJIB Offline ialah pelayanan langsung yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada pemohon perizinan dan non perizinan. Pelayanan AJIB Online untuk bulan Januari hingga Desember berjumlah 20.241 layanan, dan AJIB Offline berjumlah 153.240 layanan.



**Gambar 8. Rekapitulasi Pelayanan AJIB Tahun 2017**

Sumber: Database DPMPTSP DKI Jakarta, 2018

Pelayanan AJIB juga dibagi per wilayah, maka dapat diinformasikan bahwa jumlah layanan menggunakan jasa AJIB untuk wilayah Jakarta Utara berjumlah 19.733 layanan, Jakarta Pusat 24.997 layanan, Jakarta Barat 33.908 layanan, Jakarta Selatan 48.801 layanan dan Jakarta Timur 46.042 layanan.



**Gambar 9. Pelayanan Ajib Per Wilayah Tahun 2017**

Sumber: Database DPMPTSP DKI Jakarta, 2018

#### **a. Prosedur Pelayanan**

Prosedur adalah tahapan-tahapan yang dilakukan secara berurutan ketika akan memproses suatu kegiatan yang ada. Hal tersebut juga sama jika dalam pelayanan perizinan. Prosedur pelayanan menjadi hal mendasar yang harus dipahami oleh petugas dan juga pemohon (perusahaan, instansi, masyarakat).

Pada pelaksanaan AJIB sendiri prosedur sangat mudah tanpa harus bolak-balik ke kantor pelayanan lain. Pemohon hanya harus memesan layanan AJIB dan menunggu petugas AJIB datang menjemput berkas. Kemudian apabila berkas izin telah selesai di proses maka petugas akan mengantarkan kembali surat izin jadi kepada pemohon. Sehingga pemohon tidak harus susah payah ke kantor pelayanan, terlebih lagi jika terkena macetnya Jakarta.

Berikut merupakan sarana yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pemesanan layanan AJIB, yaitu:

a. Aplikasi Android dan iOS

Dinas telah bekerjasama dengan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik DKI Jakarta dalam pembuatan aplikasi AJIB PTSP DKI Jakarta sehingga memudahkan pemohon dalam pemesanan. Jika aplikasi telah di download maka pemohon dapat melakukan registrasi terlebih dahulu dengan memasukkan NIK, nama, nama perusahaan, tanggal lahir, email, telepon, alamat rumah lengkap, nama pengguna, dan kata kunci. Jika registrasi selesai pemohon dapat mengakses dengan nama pengguna dan kata kunci yang telah dibuat sebelumnya. Dibawah ini merupakan tampilan awal aplikasi AJIB:

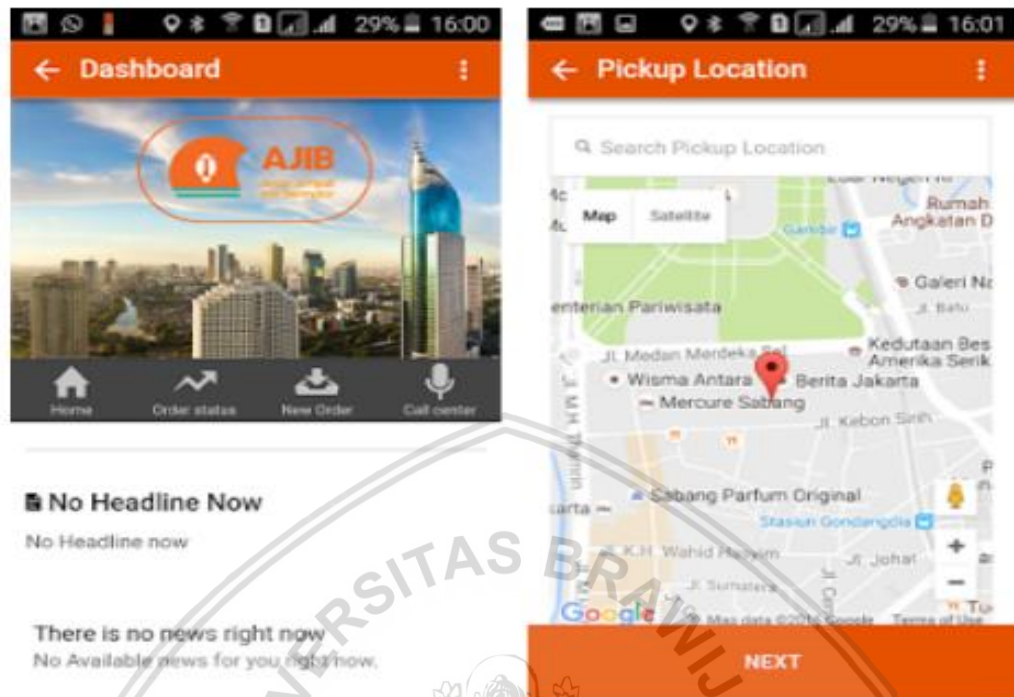


**Gambar 10. Tampilan Awal Aplikasi AJIB**

Sumber: Database DPMPTSP DKI Jakarta, 2017

Kemudian pemohon yang ingin memesan pelayanan jasa AJIB hanya tinggal mengetikkan alamat untuk penjemputan berkas dan AJIB. Seperti tampilan dibawah ini:



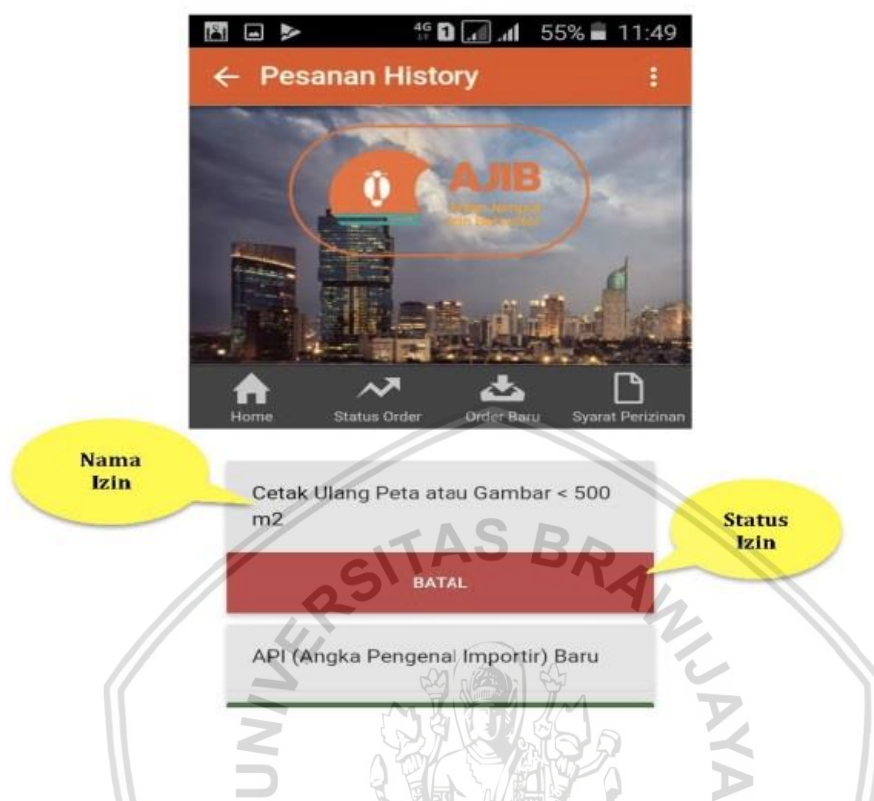


**Gambar 11. Tampilan Pemesanan Aplikasi AJIB**

Sumber: Database DPMPTSP DKI Jakarta, 2017

Jika alamat telah selesai dimasukkan maka tampilan yang tersedia adalah menuliskan jenis izin yang ingin diantar. Melalui aplikasi AJIB PTSP ini pemohon juga dapat melihat sudah sejauh mana izin mereka berada sampai dengan izin selesai dibuat dan diantar kembali ke alamat masing-masing. Sangat menghemat waktu tanpa harus antri ataupun terkena kemacetan.





**Gambar 12. Tampilan Status Izin Aplikasi AJIB**

Sumber: Database DPMPTSP DKI Jakarta, 2017

*b. Chat Whatsapp*

Pemesanan layanan antar jemput izin bermotor juga dapat melalui fitur chat *whatsapp* ke nomor 0818 – 0886 – 3147. Pemohon dapat mengirimkan pesan ke admin agar mendapatkan format pemesanan AJIB. Kemudian isi format dan admin akan langsung menghubungi ketua tim AJIB dari setiap wilayah di DKI Jakarta sesuai dengan alamat yang dicantumkan.

*c. Call Center*

Jika pomohon merasa kurang praktis dengan melakukan pemesanan melalui aplikasi dan chat *whatsapp*. Maka pemohon dapat menggunakan

layanan call center. Silahkan hubungi ke call center di (021) 1500 – 164. Tim call center akan mencatat pemesanan AJIB yang akan dilanjutkan ke admin AJIB.

*d. Dropbox*

Pemesanan antar jemput izin bermotor terakhir dapat melalui dropbox yang ada di tiap kecamatan maupun mal pelayanan publik. Pemohon bisa langsung mendatangi dropbox untuk melakukan pemesanan AJIB. Biasanya pelayanan ini digunakan oleh pemohon jika berkas yang telah disediakan ternyata kurang atau tertinggal di kantor maupun di rumah sedangkan mereka telah sampai ke kecamatan maupun ke mal pelayanan publik.

Keempat jenis pemesanan diatas adalah layanan yang diberikan kepada masyarakat untuk dapat melakukan pemesanan AJIB. Antar jemput layanan bermotor dapat mengantar jemput seluruh pelayanan jika memang memungkinkan.

“AJIB memang dapat menerima order dari mana saja dan izin apapun asalkan berkas dapat diambil melalui tas yang telah disediakan. Tidak mungkin AJIB melayani pengambilan berkas izin pembangunan semisal 30 lantai karena berkas yang harus pemohon sediakan pasti cukup banyak” (hasil wawancara dengan Bapak Ferdiansyah selaku Koordinator AJIB tanggal 9 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta)

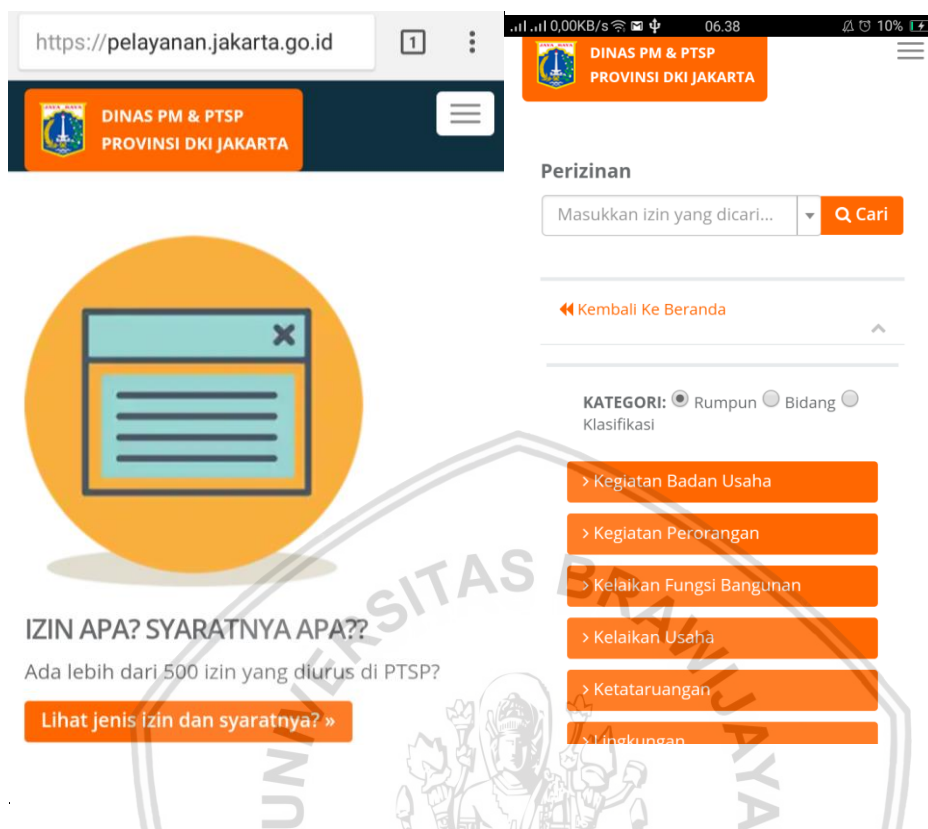
Berdasarkan pernyataan diatas memang pelayanan AJIB dapat digunakan asalkan memungkinkan dalam pengambilan berkas izin pemohon. Hal tersebut dikarenakan AJIB merupakan layanan jasa dengan menggunakan sarana sepeda motor. Kemudian dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam prosedur pemesanan AJIB cukup jeli dalam melihat target (pemohon).

Adanya jalur pemesanan selain hanya dari aplikasi saja dikarenakan AJIB ingin menyentuh banyak kalangan masyarakat DKI Jakarta.

#### **b. Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan dalam pengurusan perizinan merupakan hal yang wajib dipenuhi pemohon. Jika dalam pemesanan layanan AJIB pemohon harus memiliki NIK dan berdomisili di wilayah DKI Jakarta. Kemudian layanan akan diterima setelah pemohon telah menyelesaikan berkas-berkas persyaratan sesuai dengan izin yang akan dibuat. Petugas AJIB tidak hanya sebagai kurir yang menjemput dan mengantar berkas. Akan tetapi mereka telah diberikan pelatihan untuk memverifikasi secara umum persyaratan berkas yang akan diantarkan sebelum diperiksa oleh petugas bagian perizinan tersebut.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki *website* resmi yaitu [pelayanan.jakarta.go.id](http://pelayanan.jakarta.go.id) yang mana seluruh persyaratan perizinan sangat mudah dicari tidak harus datang ke dinas untuk menanyakan persyaratan yang harus dipenuhi.



**Gambar 13. Cara Mendapat Persyaratan Via Website**

Sumber: Database DPMPTSP DKI Jakarta, 2016

Berdasarkan gambar diatas pemohon sangat mudah mendapatkan persyaratan apasaja yang diperlukan dalam pengurusan izin. Pada website juga telah dibedakan menjadi tiga kategori yaitu:

1. Rumpun yang meliputi persyaratan: (a) kegiatan badan usaha; (b) kegiatan perorangan; (c) kelaikan fungsi bangunan; (d) kelaikan usaha; (e) ketataruangan; (f) lingkungan; (g) pembangunan; (h) perorangan (praktik/lisensi); (i) usaha.
2. Bidang yang meliputi: energi dan sumber daya mineral; kearsipan; kebudayaan; kehutanan; kelautan dan perikanan; kepemudaan dan olahraga;

kesatuan bangsa dan politik dalam negeri; kesehatan; ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; komunikasi dan informatika; koperasi, serta usaha mikro, kecil dan menengah; lingkungan hidup; pangan; pariwisata; pekerjaan umum dan penataan ruang; pemberdayaan masyarakat; pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak; penanaman modal; pendidikan; pengendalian penduduk dan keluarga; perdagangan; perhubungan; perindustrian; perpustakaan; persandian; pertahanan yang menjadi kewenangan daerah; pertanian; perumahan rakyat dan kawasan permukiman; sosial; statistik; tenaga kerja; transmigrasi.

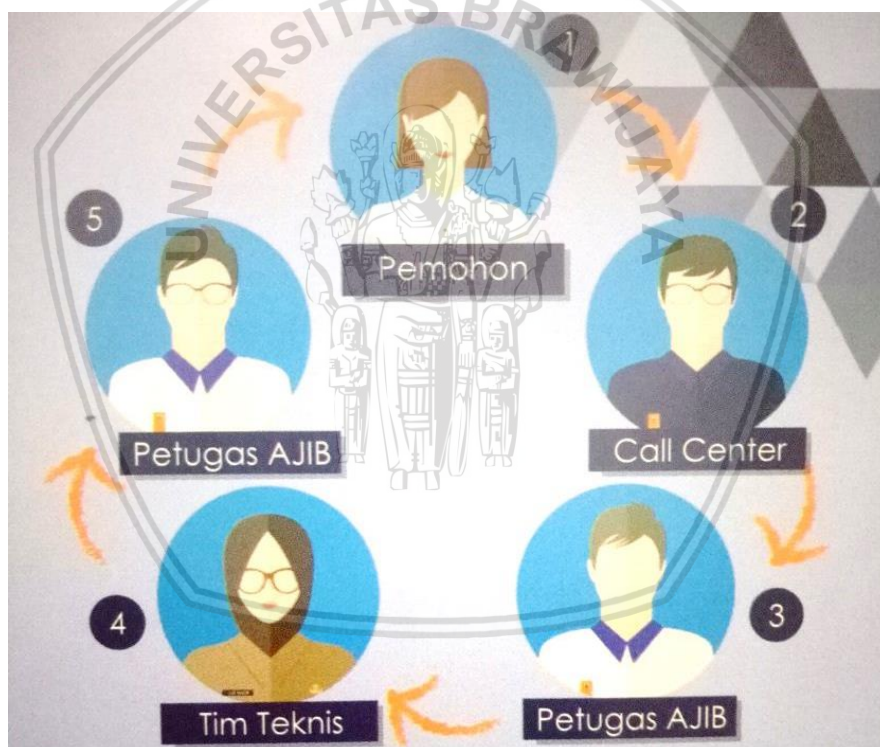
3. Kategori klasifikasi yang mana pencarian dapat dilakukan dilihat dari tipe pemohon; klasifikasi 1, klasifikasi 2, dan perizinan yang akan dilakukan

“Kami hanya memverifikasi secara keseluruhan (tidak detail) tergantung syarat yang harus dipenuhi. Akan tetapi jika terjadi kesalahan belum tentu berkas akan kami terima. Tergantung kesalahan berkasnya. Semisal masih bisa ditolerir kita terima berkasnya. Jika berkas yang kurang adalah persyaratan penting maka harus dipending. Akan tetapi kalau persyaratan kecil semisal fotocopy ktp akan kami tunggu atau bantu. Jika kami menunggu terlalu lama pemohon yang salah berkas takutnya ada order lain dari pengguna AJIB. Setelah pemohon sudah menyelesaikan persyaratannya, bisa langsung memesan AJIB kembali” (hasil wawancara dengan Bapak Eka selaku *Driver* AJIB Kecamatan Cakung tanggal 9 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta).

Seperti yang telah dijabarkan diatas persyaratan dapat diambil pemohon dari website dan harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum melakukan pemesanan layanan AJIB. Jangan sampai ada berkas yang kurang atau tidak lengkap walaupun petugas akan membantu jika persyaratan kurang merupakan persyaratan kecil.

### c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Penyelesaian pelayanan yang diberikan membutuhkan waktu dalam pelaksanaannya. Begitu juga dengan layanan antar jemput izin bermotor. AJIB menjemput berkas ke tempat pemohon sekitar tiga puluh (30) menit atau bahkan kurang sesuai dengan lokasi pemohon dan tingkat kemacetan ibukota. Petugas telah dibagi menjadi lima (5) wilayah kota dengan masing-masing wilayah dikepalai oleh kepala wilayah AJIB.



**Gambar 14. Alur Pelayanan AJIB**

Sumber: Database DPMPTSP DKI Jakarta, 2017

Gambar diatas merupakan alur pelayanan yang diberikan oleh inovasi antar jemput izin bermotor dari diambilnya berkas sampai denga



dikembalikannya berkas. Dimulai dengan pemohon memenuhi persyaratan; melakukan pemesanan AJIB melalui cara yang diinginkan; petugas AJIB datang menjemput; diserahkan kepada tim teknis; kemudian setelah izin terbit petugas akan langsung mengantarkan kepada pemohon kembali.

Waktu penyelesaian izin sendiri tergantung dengan izin apa yang akan diterbitkan. Sudah ada ketentuan dari masing-masing perizinan dan kesulitan perizinan itu sendiri.

“Semisal perusahaan melakukan perizinan AJIB mereka langsung order saja tetapi jika di Mal Pelayanan Publik. Mereka harus mengambil antrian online terlebih dahulu di [pelayanan.jakarta.go.id](http://pelayanan.jakarta.go.id) dan mengambil antrian *frast track* karena saya mengurus bagian IMTA dan RPTKA. Jika mereka melakukan IMTA setelah berkas diserahkan, pemohon dapat membayar retribusi yang sudah ditentukan tiga (3) hari berikutnya setelah DPKK keluar. IMTA sendiri mengeluarkan retribusi per TKA sebesar 100 dolar per bulan atau 1200 dolar dalam jangka waktu setahun. Kemudian pemohon dapat melakukan pembayaran ke Bank DKI dan izin hari selanjutnya dapat diambil. Kurang lebih sekitar 5 hari kerja. Jika mereka menggunakan AJIB alur dapat dilihat melalui aplikasi yang ada dan akan diantar kembali setelah ijin terbit. Begitu pun dengan perizinan lainnya akan ada persyaratan yang berbeda dengan izin pelayanan yang berbeda juga. Tergantung pada kesulitan perizinan yang dilakukan oleh pemohon” (hasil wawancara dengan Ibu Safira selaku *Customer Relation Officer* tanggal 29 Maret 2018 di Mal Pelayanan Publik).

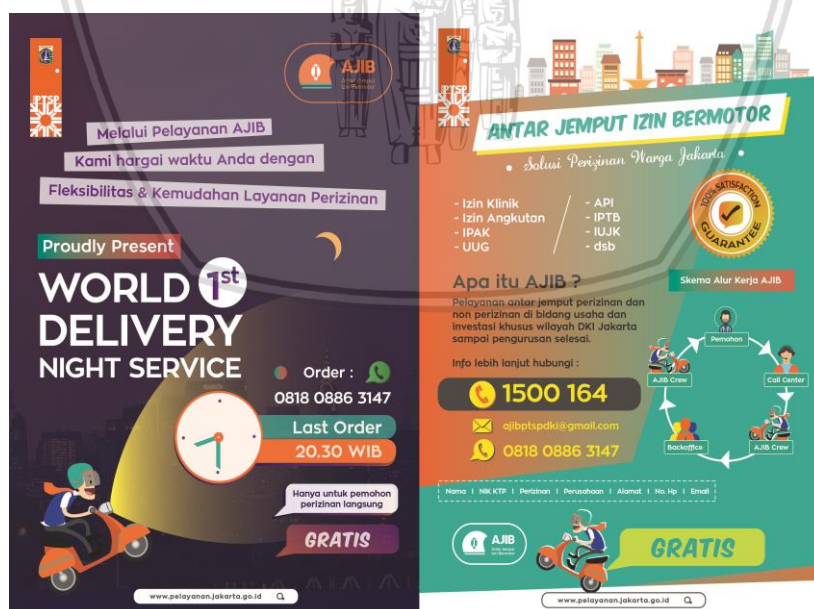
Berdasarkan pemaparan diatas yang telah dilakukan peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa mengenai waktu penyelesaian pelayanan AJIB datang untuk megambil berkas ke pemohon sekitar tiga puluh (30) menit tergantung sulitnya lokasi dan kemacetan ibukota. Sedangkan untuk pengurusan izin secara keseluruhan berbeda-beda sesuai dengan izin yang diurus oleh pemohon.



#### d. Biaya Pelayanan

Biaya merupakan uang yang dikeluarkan ketika akan melakukan atau memulai sesuatu. Tetapi beda halnya dengan inovasi antar jemput izin bermotor yang di keluarkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pada pelayanan jenis jasa ini, pemerintah sama sekali tidak memungut biaya alias gratis untuk para pemohon layanan.

“Layanan ini merupakan sarana dari kami (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan. Mengenai biaya kami pastikan tidak dipungut biaya sama sekali. Akan tetapi untuk perizinan yang memang dikenakan retribusi tetap bayar untuk perizinannya, bukan pelayanan AJIB yang kami berikan” (hasil wawancara dengan Bapak Ferdiansyah selaku Koordinator AJIB tanggal 9 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta).



**Gambar 15. Brosur Inovasi AJIB**

Sumber: Database DPMPTSP DKI Jakarta, 2018

Berdasarkan hasil wawancara langsung dengan koordinator yang mengepalai inovasi ini serta brosur yang diserahkan kepada masyarakat dapat diketahui bahwa pelayanan ini tidak dipungut biaya. Mengenai penjemputan dan lainnya semua sudah ditanggung oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pemerintah hanya menginginkan masyarakatnya puas atas pelayanan yang diberikan kepada mereka.

“Indikator keberhasilan kami memang menjemput dan mengantar dengan cepat agar berkas dapat segera langsung diproses ataupun diantar ke pemohon. Akan tetapi bagi kami para driver melihat masyarakat yang menggunakan jasa kami tersenyum sudah memiliki arti keberhasilan sendiri” (hasil wawancara dengan Bapak Eka selaku *Driver* AJIB Kecamatan Cakung tanggal 9 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta).

Pemerintah memang sepatutnya menjadi pelayan masyarakat yang baik dengan memberikan kemudahan dalam segala aspek. Kemudian mengenai pungutan liar dalam pelaksanaan inovasi akan langsung dikenakan pemecatan langsung karena telah tercantum dalam kontrak kerja antara karyawan (*driver*) dengan dinas.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) di Provinsi DKI Jakarta**

Pada pelaksanaan sebuah inovasi tentu terdapat faktor yang mempengaruhi perkembangannya guna menilai capaian inovasi. Selalu ada faktor pendukung dan penghambat baik dari dalam maupun luar instansi. Begitu pun dengan inovasi pemerintah daerah dalam program AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor) di DKI Jakarta oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

### a. Faktor Pendukung

#### 1) Kepemimpinan

Peran seorang pemimpin di dalam sebuah inovasi merupakan pendorong dalam tahap pelaksanaannya. Keterlibatan seorang pemimpin sangat dibutuhkan karena akan membawa dampak pada keterlibatan secara penuh do pada setiap unsur organisasi. Begitu juga dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta yang memiliki komitmen tinggi untuk keberhasilan program AJIB. Berdasarkan hasil wawancara mengenai inovasi AJIB Kepala DPMPTSP merupakan pencetus awal keberadaan inovasi seperti berikut ini:

“Jika dikembalikan pada sejarah terbentuknya inovasi Antar Jemput Izin Bermotor ini dikarenakan Kepala DPMPTSP periode inilah yang mencanangkan diharuskannya adanya pembaharuan pelayanan. Ketika itu beliau masih menjabat sebagai kepala bidang. Hal ini dikarenakan ketika itu sedang maraknya muncul angkutan online maka tercetus program AJIB ini. Walaupun pada kenyataannya memang diawal tidak mudah untuk mengembangkan rencana program ini tapi beliau sangat berkomitmen dalam mendukung pelaksanaan program AJIB ini” (hasil wawancara dengan Bapak Ferdiansyah selaku Koordinator AJIB tanggal 9 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta).

Hasil wawancara diatas merupakan pernyataan yang diberikan Koordinator AJIB mengenai sejarah awal keberdaan ide program. Sehingga setiap proses dalam pelaksanaan inovasi AJIB selalu dipantau oleh langsung oleh Kepala DPMPTSP DKI Jakarta. Kemudian berdasarkan hasil wawancara petugas AJIB yang melakukan kegiatan di lapangan adalah sebagai berikut:

“Kami dalam melakukan pekerjaan saling berkoordinasi dengan baik. Kalau memang ada permasalahan di lapangan akan langsung memberitahu

kepada kepala wilayah kota yang nantinya berkoordinasi kepada admin di kantor pusat. Jika ditanyakan hubungan keakraban seperti yang dapat dilihat ini, Mbak. Kalau sedang istirahat sering *sharing*, ketika saatnya kerja kami akan profesional sesuai dengan tugas masing-masing aja. Seperti saya petugas penjemput, saya akan langsung *stanby* di kecamatan tempat dari wilayah kerja saya.” (hasil wawancara dengan Bapak Eka selaku *Driver* AJIB Kecamatan Cakung tanggal 9 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta.

Selain faktor kepemimpinan dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Koordinator AJIB. Pemerintah juga sangat membantu dalam hal pendanaan. Pada pelaksanaan inovasi seluruh penunjang telah disediakan yaitu 200 buah unit motor beserta helm, seragam, dan tas untuk petugas lapangan.

## 2) Budaya Organisasi

Budaya inovasi harus selalu dikembangkan di dalam sebuah organisasi mengikuti perkembangan jaman. Setiap inovasi program yang dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selalu di perbaiki secara terus menerus. Seperti penambahan perizinan yang dapat menggunakan jasa Antar Jemput Izin Bermotor selalu ditingkatkan dari awalnya hanya 6 perizinan saja. Pengembangan inovasi memang sangat penting dilaksanakan agar program yang dijalankan sesuai dengan tujuan sebenarnya yang ingin dicapai oleh organisasi. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan Koordinator AJIB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta yaitu Bapak Ferdi bahwa:

“Budaya organisasi memang harus ditingkatkan. Kami juga dituntut oleh atasan untuk selalu melakukan pembaharuan. Baik pada program lama maupun memunculkan hal baru untuk mempermudah program perizinan

yang ada di Jakarta. Maka dari itu program AJIB yang kami jalankan memang harus memperbaiki kekurangan yang masih ditemukan. Lagi pula inovasi bisa datang dari siapa saja. Mungkin saya sebagai koordinator atau bahkan petugas lapangan AJIB yang setiap hari berhubungan langsung dengan pemohon sehingga mereka langsung merasakan ada kekurangan. Kemudian mendiskusikan dengan kami kekurangan yang ada. Otomatis akan ada pembaharuan dari segi pelayanan. Atau bahkan di aplikasi AJIB ditemukan kesalahan teknis atau eror pada alur berkas semisal yang menyebabkan pemohon mengeluh di saran aplikasi. Maka tentu akan kami perhatikan dan diskusikan kesalahan tersebut. Bisa jadi itu akan menjadi sebuah inovasi baru. Jadi inovasi bisa dari mana saja datangnya tapi memang harus dibiasakan” (hasil wawancara dengan Bapak Ferdiansyah selaku Koordinator AJIB tanggal 9 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta).

Berdasarkan pernyataan yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta khususnya pada tim kerja program AJIB juga melakukan pengembangan inovasi agar layanan yang diberikan semaksimal mungkin kepada masyarakat.

### 3) Kualitas Pegawai

Keberhasilan sebuah organisasi tidak terlepas dari kualitas para pegawai yang bekerja di dalamnya. Seperti pada program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) seluruh bagian telah diberikan pelatihan khusus sesuai dengan tugas yang diberikan masing-masing. Seperti pada hasil wawancara dengan Koordinator AJIB dibawah ini:

“Tentu saja setiap petugas yang telah bergabung dengan kami diberikan pelatihan khususnya masalah perizinan. Setiap tahun juga selalu di upgrade melalui pelatihan yang telah dirancang oleh tim. AJIB sendiri yang di *front office* hanya segelintir orang. Lebih banyak yang bekerja di depan layar karena kami melayani pemohon secara langsung. Jadi kami ya lebih fokus memberikan pelatihan kepada petugas AJIB di lapangan, seperti driver yang menjemput kerumah atau kantor dan juga yang kami



tugaskan di *dropbox* yang disediakan di setiap kecamatan. Urusan lainnya seperti penanganan berkas sudah ada tersendiri. Yang pasti tugas kami hanya menjemput memverifikasi. Kemudian diserahkan kepada tim teknis, setelah selalu baru kami ambil dan antarkan kembali surat izin yang telah jadi. Kalau untuk bagian teknologi seperti aplikasi memang sudah bekerja sama dengan Dinas Informasi, Komunikasi, dan Statistik. Semisal tim teknis kami tidak bisa menangani akan langsung meminta bantuan. Kebetulan kantor kami masih dalam satu wilayah jadi mudah untuk koordinasi” (hasil wawancara dengan Bapak Ferdiansyah selaku Koordinator AJIB tanggal 9 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta).

Hasil wawancara diatas juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan petugas di lapangan langsung yaitu Bapak Eka selaku driver AJIB dan Ibu Devi selaku admin AJIB:

“Benar bahwa kami diberikan pelatihan diawal sebagai driver AJIB. Tugas kami kan tidak seperti ojek online yang hanya menjemput dan mengantar. Tetapi sebelum berkas kami terima harus kami cek terlebih dahulu kelengkapannya. Saya pribadi cukup buta masalah perizinan sebelum jadi petugas. Tetapi kami dilatih sebelum terjun ke lapangan” (hasil wawancara dengan Bapak Eka selaku *Driver* AJIB Kecamatan Cakung tanggal 9 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta).

“Sebelum menjadi admin di Mal Pelayanan Publik saya memang mendapat pelatihan sebelumnya. Kalau di MPP ini dibuat seperti mengikuti pelayanan yang ada di bank. Waktu awal saya dapat pelatihan dari BCA untuk melayani yang baik. Mungkin setiap akhir tahun ketika ada penerimaan pegawai baru kami juga dapat pelatihan kembali” (hasil wawancara dengan Ibu Devi Ana Dwi Puspasari selaku Admin AJIB tanggal 30 April 2018 di Mal Pelayanan Publik DKI Jakarta).

Berdasarkan pernyataan diatas baik dari koordinator maupun petugas AJIB diatas, dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta dalam program AJIB meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan secara berkelanjutan kepada pegawai. Khususnya yang terjun langsung melayani pemohon yaitu driver AJIB dan admin AJIB. Hal tersebut guna mencapai kepuasan pemohon dalam melakukan pelayanan perizinan.

## **b. Faktor Penghambat**

Melihat faktor pendukung bukan berarti tidak terdapat faktor penghambat yang terjadi di dalam pelaksanaan inovasi Antar Jemput Izin Bermotor

### **1) Sikap Menghadapi Resiko dan Perubahan**

Sikap menghadapi resiko dan perubahan memang sangat menentukan sebuah inovasi yang sedang berjalan. Sikap ini dapat berasal dari dalam organisasi maupun luar organisasi. Resiko ini sangat dirasakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta khususnya dalam penanganan program AJIB yaitu sikap acuh baik masyarakat maupun perusahaan dalam mengurus perizinan, seperti wawancara dibawah ini:

“Memang pemohon yang menggunakan jasa AJIB sudah cukup banyak akan tetapi masih banyak pula yang masih menggunakan calo tidak resmi. Hal ini dikarenakan kebanyakan perusahaan tidak mau ribet sehingga menyuruh orang lain mengerjakan. Padahal dengan adanya AJIB mereka tidak perlu bolak balik ke kantor hanya saja menyediakan berkas yang diwajibkan. Biasanya para calo juga kurang mengerti persyaratan sehingga mereka akan lebih bertanya ke MPP secara rinci baru menyiapkan. Padahal kami sudah menyediakan layanan cuma-cuma tanpa membayar. Bisa dikatakan juga saingan AJIB adalah para calo” (hasil wawancara dengan Bapak Ferdiansyah selaku Koordinator AJIB tanggal 9 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta).

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa sikap masyarakat ada yang tidak bisa memanfaatkan layanan AJIB yang telah disediakan pemerintah. Padahal layanan ini tidak dipungut biaya sama sekali. Hal ini



dapat diminimalisir dengan sosialisasi berkelanjutan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.

## 2) Tidak Bisa Mengangkut Berkas Skala Besar

Perizinan yang menjadi tugas utama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta tidak hanya skala perorangan saja tetapi juga perusahaan besar. Baik dari bangunan satu lantai sampai dengan diatas 30 lantai yang berada di wilayah DKI Jakarta seluruhnya menjadi tugas dari DPMPTSP dalam hal perizinan. Maka dapat dikatakan ada tingkatan perizinan baik dari kecil, menengah, maupun besar.

Keperluan berkas yang harus disediakan pemohon dalam skala kecil sampai dengan besar tentu berbeda. AJIB sendiri merupakan layanan yang disediakan pemerintah menggunakan jasa kendaraan motor. Petugasnya hanya satu di setiap motor yang disediakan. Maka tentu ada keterbatasan dalam ruang taruh berkas yang akan dijemput dan diantar.

“Kami dapat menjemput dan mengantarkan perizinan yang akan dilakukan oleh masyarakat asalkan tidak ada persyaratan harus tatap muka dan tas yang kami sediakan untuk membawa berkas cukup. Tidak mungkin tas yang standar bisa menampung berkas perizinan skala besar seperti pembangunan gedung diatas 30 lantai. Karena berkas sangat banyak yang harus disediakan oleh perusahaan terkait” (hasil wawancara dengan Bapak Ferdiansyah selaku Koordinator AJIB tanggal 9 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta).

Berdasarkan penjelasan dari Koordinator AJIB diatas memang kendala yang dihadapi saat ini memang ruang yang tidak terlalu besar untuk menaruh berkas perizinan dalam skala besar. Maka perizinan yang dapat

menggunakan jasa layanan AJIB hanya skala kecil sampai dengan menengah.

### 3) Gangguan Server Pada Aplikasi

Salah satu prosedur pelayanan yang disediakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk menggunakan layanan Antar Jemput Izin Bermotor adalah melalui layanan aplikasi yang dapat di download. Melalui aplikasi Antar Jemput Izin Bermotor pemohon dapat langsung melakukan pemesanan secara online untuk penjemputan perizinan di berbagai wilayah kota DKI Jakarta.

Akan tetapi pada aplikasi yang telah disediakan ini seringkali adanya eror di dalam perjalanannya. Terkadang server down atau pelacakan berkas yang dapat dipantau oleh pemohon tidak berjalan walaupun izin selesai tepat waktu akan tetapi cukup membuat pemohon risau. Seperti hasil wawancara dibawah ini:

“Pemesanan memang dapat melalui aplikasi AJIB. Akan tetapi terkadang jika pemakai terlalu banyak mungkin agak sedikit terganggu. Kalau permasalahan lain melalui aplikasi ini mungkin sering dapat keluhan kalau pelacakan berkasnya kadang tidak jalan. Tetapi berkas tetap berjalan sesuai dengan seharusnya di front office. Hanya di aplikasi mungkin sering eror. Kalau saya sendiri kurang tau” (hasil wawancara dengan Ibu Devi Ana Dwi Puspasari selaku Admin AJIB tanggal 30 April 2018 di Mal Pelayanan Publik DKI Jakarta).

Wawancara lain dengan Bapak Ferdi selaku koordinator AJIB juga membenarkan pernah terjadi permasalahan serupa:

“Memang pernah ada keluhan di kotak saran kalau aplikasinya terkadang tidak terbaca pelacakan berkas. Berkali-kali memang sudah diperbaiki tetapi kesalahan mungkin saja dapat terjadi. Ketika berkas telah masuk ke back office, petugas di dalam juga harus melaporkan secara online telah sampai dimana proses pengerjaan surat permohonan. Mungkin petugas juga lupa untuk input prosesnya, maka terkadang tidak muncul di pelacakan berkas. Akan tetapi hasil akhir dari DPMPTSP pasti sesuai ketentuan. Kalau surat ngaret dari jadwal kami juga yang akan kena tegur dari atasan dan kinerja akan dinilai kurang baik” (hasil wawancara dengan Bapak Ferdiansyah selaku Koordinator AJIB tanggal 9 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa memang kesalahan server pada aplikasi AJIB masih sering terjadi. Hal ini dapat dikarenakan petugas yang lalai dalam menginput alur berkas ataupun memang adanya sistem yang eror pada aplikasi yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.

### C. Analisis Data

Peneliti di dalam penelitiannya menggunakan analisis data kualitatif. Teknik ini dianalisis dengan meliputi empat tahapan penting guna memperdalam data dari mulai dikumpulkan sampai dengan menjadi sebuah laporan meliputi mengorganisasikan data; membaca dan membuat *memoing*; mendeskripsikan, mengklasifikasikan, dan menafsirkan data menjadi kode dan tema; kemudian menafsirkan data sebelum memvisualkan data hasil.

Sebelum melakukan empat tahapan yang telah ada tentu sebelumnya peneliti sudah melakukan pengumpulan data berupa informasi yang didapatkan dari hasil wawancara narasumber yang mendukung, observasi langsung ke lapangan, serta mendokumentasikan pelaksanaan pengamatan sehingga dapat

melakukan tahapan analisis. Hasil analisis ini diperoleh berupa gambaran mengenai permasalahan yang akan dibahas dengan cara membandingkan dan menilai semua data dan fakta yang diperoleh dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta dengan mengacu pada teori yang berlaku. Analisis data ini meliputi:

**1) Inovasi Pemerintah Daerah dalam Program Antar Jemput Izin Bermotor di Provinsi DKI Jakarta**

Sebagai aparatur negara yang merupakan pelayan publik sudah menjadi kewajibannya melayani seluruh masyarakat tanpa membedakan suku, ras, maupun agama. Mengikuti paradigma dan perkembangan jaman, saat ini pelayanan publik masuk kepada paradigma *New Public Service* karena menekankan pada efisiensi, efektivitas, produktifitas, dan yang utama yaitu kepentingan masyarakat seperti pendapat ahli Syafri (2012:196). Melalui pendapat inilah munculnya inovasi-inovasi dengan lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dalam hal ini melalui inovasi AJIB. Inovasi publik memang sudah seharusnya mengutamakan kepentingan masyarakat dan inovasi AJIB merupakan salah satu penerapan dari paradigma NPS. Inovasi yang diusung oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta merupakan inovasi yang bertujuan memudahkan masyarakat dalam melakukan perizinan. Masyarakat tidak harus perlu direpotkan dengan kemacetan ibukota, antrian yang panjang, serta maraknya sistem pungutan liar dan percaloan yang ada. Kemudian dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sudah dijelaskan bahwa

pemerintah berupaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik. Berdasarkan perkembangan jaman dan peraturan tersebutlah maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memunculkan inovasi dalam kemudahan pelayanan perizinan yaitu Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB).

Inovasi Antar Jemput Izin Bermotor ini merupakan layanan antar jemput perizinan yang berlandaskan Peraturan Gubernur Nomor 212 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Penyedia Jasa Lainnya Orang Perorangan. Dimana di dalam peraturan tersebut bertujuan menjadi dasar hukum dan pedoman bagi SKPD atau UKPD didalam penyelenggaraan pengadaan dan pengelolaan penyedia jasa lainnya. Peraturan ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum agar perangkat pemerintah dapat berinovasi di dalam pelaksanaan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Oleh karena itu seluruh SKPD atau UKPD berhak membuat suatu pembaharuan asalkan seluruhnya adalah untuk kepentingan masyarakat dalam hal inovasi AJIB ini masyarakat yang menjadi target adalah seluruh permohonan proses perizinan di wilayah DKI Jakarta.

Berdasarkan segi dasar hukum yang digunakan oleh inovasi antar jemput izin bermotor yaitu dengan Undang-undang Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta berlandaskan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 212 Tahun 2016 belum sepenuhnya kuat. Bahkan sampai dengan saat ini Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu hanya berupa tulisan belum disahkan menjadi Surat

Keterangan karena masih dalam proses persetujuan. Akan tetapi hal ini dimungkinkan karena inovasi ini masih terbilang baru yaitu mulai beroperasi dari Januari 2016. Program Antar Jemput Izin Bermotor yang telah berjalan ini harus selalu dipantau agar perkembangan kedepannya dapat lebih baik lagi.

Kemudian inovasi AJIB yang dimunculkan ini masuk ke dalam tipologi inovasi proses yang mana berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Inovasi ini juga masuk kepada *Sustaining innovation* (inovasi terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada. Hanya saja metode di dalam pelayanannya yang berubah agar memudahkan masyarakat dalam pelaksanaannya. Inovasi ini tidak hanya dikhususkan ke perizinan di Mal Pelayanan Publik saja akan tetapi pada tingkat kecamatan maupun walikota juga dapat digunakan. Setiap petugas AJIB telah disebar berdasarkan tiap kecamatan yang ada di lima wilayah kota. Pemohon atau masyarakat hanya diharuskan memesan dan perizinan yang akan dilakukan akan dilaksanakan oleh petugas AJIB. Dalam hal ini AJIB berperan sebagai calo resmi yang telah dipersiapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi Jakarta secara gratis tanpa dikenakan biaya sepeser pun.

Kemudian jika dilihat melalui pengelompokan yang dilakukan Mulgan & Albury dalam Muluk (2008:46). Melihat dari hasil observasi yang peneliti lakukan inovasi AJIB masuk kepada inovasi transformatif atau sistemis membawa



perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor dan secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi. Inovasi jenis ini tentu bersifat lebih mendalam karena mencakup struktur sistemis keorganisasian. Hal ini dikarenakan munculnya bidang baru yaitu Antar Jemput Izin Bermotor yang dikepalai oleh Bapak Ferdiansyah selaku Koordinator AJIB. Perubahan ini sangat tampak sebelum dan sesudah keberadaan AJIB sendiri. Perubahan yang terjadi pada setiap sektor baik dari penambahan struktur, penambahan tugas-tugas, maupun terlihat perubahan yang diinginkan belum terlalu terlihat dari pelaksanaan AJIB yang kurang lebih sudah berjalan selama dua (2) tahun kerja.

Selanjutnya demi mengetahui bagaimana pelayanan program inovasi antar jemput izin bermotor dengan tugas melayani antar jemput perizinan pemohon. Peneliti menganalisis pelaksanaannya menggunakan Standar Pelayanan Publik yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta dengan tujuan melihat bagaimana implementasi atau berjalannya inovasi tersebut. Penjelasan analisis pelaksanaan pelayanan inovasi AJIB akan dibagi menjadi prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, dan biaya perjalanan.

#### **a. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang baik dilihat dari kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan melihat sisi kesederhanaan dan



kemudahan alur. Melalui inovasi Antar Jemput Izin Bermotor prosedur pelayanan yang dapat dilakukan oleh masyarakatn (pemohon) sangat mudah melalui berbagai cara, yaitu:

1) Aplikasi Android dan iOS

Dinas telah bekerjasama dengan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik DKI Jakarta dalam pembuatan aplikasi AJIB PTSP DKI Jakarta sehingga memudahkan pemohon dalam pemesanan. Jika aplikasi telah di download maka pemohon dapat melakukan registrasi terlebih dahulu dengan memasukkan NIK, nama, nama perusahaan, tanggal lahir, email, telepon, alamat rumah lengkap, nama pengguna, dan kata kunci. Jika registrasi selesai pemohon dapat mengakses dengan nama pengguna dan kata kunci yang telah dibuat sebelumnya.

Jika alamat telah selesai dimasukan maka tampilan yang tersedia adalah menuliskan jenis izin yang ingin diantar. Melalui aplikasi AJIB PTSP ini pemohon juga dapat melihat sudah sejauh mana izin mereka berada sampai dengan izin selesai dibuat dan diantar kembali ke alamat masing-masing. Sangat menghemat waktu tanpa harus antri ataupun terkena kemacetan.

b) *Chat Whatsapp*

Pemesanan layanan antar jemput izin bermotor juga dapat melalui fitur chat *whatsapp* ke nomor 0818 – 0886 – 3147. Pemohon dapat mengirimkan pesan ke admin agar mendapatkan format pemesanan AJIB.

Kemudian isi format dan admin akan langsung menghubungi ketua tim AJIB dari setiap wilayah di DKI Jakarta sesuai dengan alamat yang dicantumkan.

c) *Call Center*

Jika pemohon merasa kurang praktis dengan melakukan pemesanan melalui aplikasi dan chat whatsapp. Maka pemohon dapat menggunakan layanan call center. Silahkan hubungi ke call center di (021) 1500 – 164. Tim call center akan mencatat pemesanan AJIB yang akan dilanjutkan ke admin AJIB.

d) *Dropbox*

Pemesanan antar jemput izin bermotor terakhir dapat melalui dropbox yang ada di tiap kecamatan maupun mal pelayanan publik. Pemohon bisa langsung mendatangi dropbox untuk melakukan pemesanan AJIB. Biasanya pelayanan ini digunakan oleh pemohon jika berkas yang telah disediakan ternyata kurang atau tertinggal di kantor maupun di rumah sedangkan mereka telah sampai ke kecamatan maupun ke mal pelayanan publik.

Empat cara dalam pemesanan antar jemput izin bermotor diatas telah disosialisasikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di setiap sosial media resminya. Sikap terbuka dalam memberikan pelayanan ini bertujuan agar masyarakat dapat mengetahui setiap

pelayanan yang pemerintah sediakan untuk mempermudah perizinan. Hal ini seperti salah satu azas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pedoman Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu transparan yang mana setiap pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Alur kerja dari inovasi AJIB dapat dikatakan standar yaitu pemohon dapat membuat order melalui berbagai *channel*, seperti salah satunya adalah via call center. Kemudian *call center* memilih petugas ajib melalui sistem dan *order* akan diterima melalui aplikasi internal. Petugas yang telah menerima tugas akan menjemput berkas untuk diverifikasi. Jika berkas yang disediakan pemohon telah lengkap maka berkas akan dibawa sesuai kewenangannya. Berkas akan langsung diproses hingga selesai dengan estimasi waktu yang ditentukan. *Back office* di *service point* akan memberikan informasi apabila berkas telah selesai diproses untuk kemudian petugas AJIB datang ke kantor atau rumah pemohon untuk mengantar berkas yang telah selesai.

Melalui keberadaan inovasi ini dapat mempermudah masyarakat di dalam mengurus perizinan karena tidak harus datang ke kantor pelayanan. Prosedur dalam pelayanan juga sangat mudah untuk dimengerti oleh pemohon dan dapat menggunakan berbagai *channel* dalam pemesanannya sehingga menjangkau seluruh masyarakat. Akan tetapi kekurangan yang

sangat terlihat pada inovasi ini khususnya prosedur adalah belum adanya SOP jelas tentang pelayanan walaupun telah berjalan selama dua (2) tahun terakhir ini. Sehingga menyulitkan di dalam mengukur keberhasilan dalam pelaksanaan program.

#### **b. Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan meliputi teknis maupun administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Jika mengenai persyaratan di dalam pelaksanaan penggunaan antar jemput izin bermotor sangat mudah sekali yaitu:

1. Memiliki Nomor Induk Kependudukan Provinsi DKI Jakarta
2. Berdomisi di wilayah Provinsi DKI Jakarta

Kedua persyaratan diatas merupakan kemudahan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di dalam menjalankan inovasi yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan. Lain halnya dengan persyaratan perizinan yang harus dilakukan oleh pemohon ketika menyerahkan berkas kepada petugas AJIB. Seperti pada sub bab penyajian data sebelumnya yang dicontohkan adalah persyaratan IMTA. Maka sebelum memesan AJIB pemohon diharuskan melengkapi persyaratan sebagai berikut:

1. Surat permohonan yang didalamnya terdapat pernyataan kebenaran dan keabsahan dokumen & data di atas kertas bermaterai Rp 6.000
2. Jika Badan Hukum / Badan Usaha

- Akta pendirian dan perubahan (Kantor Pusat dan Kantor Cabang, jika ada)  
(Fotokopi)
  - SK pengesahan pendirian dan perubahan (Fotokopi) yang dikeluarkan oleh :  
  
Kemenkumham, jika PT dan Yayasan  
  
Kementrian, jika Koperasi  
  
Pengadilan Negeri, jika CV
  - NPWP Badan Hukum (Fotokopi)
3. Jika dikuasakan
- Surat kuasa di atas kertas bermaterai RP 6.000 dan KTP orang yang diberi kuasa
4. Formulir isian data TKA disertakan Alasan Perpanjangan IMTA
  5. FC KITAS dan Paspor TKA yang masih berlaku (Jangka waktu paspor minimal sama dengan masa berlaku IMTA)
  6. FC IMTA lama yang masih berlaku
  7. FC RPTKA yang masih berlaku
  8. FC Perjanjian Kerja atau Perjanjian melakukan pekerjaan
  9. Bukti pembayaran dana kompensasi pengguna TKA melalui Bank DKI
  10. FC polis asuransi di perusahaan asuransi yang berbadan hukum di indonesia
  11. Laporan realisasi pelaksanaan pendidikan dan pelatihan TKI pendamping
  12. FC Bukti gaji atau upah TKA
  13. FC NPWP bagi TKA yang bekerja lebih dari 6 (enam) bulan
  14. FC Surat penunjukan TKI pendamping

15. FC Bukti kepesertaan ikut program Jaminan Sosial Nasional bagi TKA yang bekerja lebih dari 6 (enam) bulan
16. Foto warna ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar
17. Rekomendasi dari instansi terkait untuk sektor tertentu

Contoh diatas adalah jika pemohon melakukan layanan perizinan IMTA akan tetapi setiap persyaratan perizinan memiliki perbedaan satu dengan yang lainnya.

#### **c. Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Waktu penyelesaian dalam penerapan pelayanan diharapkan lebih cepat karena permasalahan yang kerap kali dihadapi pada pelaksanaan pelayanan public adalah kepastian waktu. Seringkali masyarakat beranggapan pelayanan yang dilakukan pemerintah selalu bertele-tele atau tidak pasti sehingga mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan masyarakat.

Melalui inovasi terbaru DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta dalam waktu penyelesaian pelayanan AJIB baik menjemput maupun mengantar kembali izin yang telah di proses ditarget yaitu tiga puluh (30) menit, akan tetapi dapat dimaklumi jika akses lokasi sulit maupun terkena kemacetan ibukota. Hal ini sesuai dengan asas pelayanan publik menurut Mahmudi (2007:2018) bahwa dalam pemberian layanan public harus sesuai dengan kondisi, kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Kemudian di dalam proses keseluruhan dari awal penjemputan sampai dengan izin terbit sampai kepada pemohon terantung dari perizinan apa yang

dilakukan oleh pemohon. Seperti sebelumnya peneliti menggunakan layanan perizinan IMTA sebagai contoh di dalam pembahasan perizinan mengenai inovasi AJIB ini. Jika pemohon melakukan perizinan IMTA maka waktu penyelesaian yang akan didapatkan oleh pemohon adalah 5-7 hari kerja seperti rincian dibawah ini:

1. Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas AJIB dengan persyaratan lengkap
2. Driver AJIB mengantar berkas ke front office untuk diproses
4. Setelah 3 hari DPKK akan keluar dan pemohon dapat transfer sebesar USD 100 per bulan atau USD 1200 per tahun per tenaga kerja asing yang diajukan
5. Setelah satu hari izin akan diterbitkan
6. Petugas AJIB akan mengantar langsung ke alamat awal pemohon, setelah sebelumnya menghubungi nomor telepon ataupun nomor kantor di awal pemesanan.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya juga pada penyajian data bahwa pemohon dapat melihat keberadaan berkas mereka secara online melalui aplikasi AJIB PTSP bagi pemohon yang menggunakan jasa layanan android atau ios. Layanan AJIB juga tidak dikhususkan bagi kalangan tertentu melainkan semua kalangan masyarakat Indonesia.

Hal ini juga sesuai dengan indikator kualitas pelayanan publik menurut Sinambela (2006:6) yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisinal, dan partisipatif,



kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Berdasarkan waktu penyelesaian yang ada dapat dikatakan bahwa pelayanan bersifat transparansi dan memberhatikan keseimbangan hak dan kewajiban. Hal ini dikarenakan melalui aplikasi pemohon dapat melihat sudah sejauh manakah berkas perizinan yang telah diproses melalui jasa pelayanan AJIB. Kemudian dengan munculnya jasa antar jemput izin bermotor pemerintah telah membuktikan bahwa mereka melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat yang mana masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang ada.

Peneliti juga mengapresiasi kemudahan proses perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu karena sangat memudahkan untuk dilaksanakan oleh pemohon. Ketika proses observasi maupun wawancara yang dilakukan setiap pegawai memiliki target tersendiri agar tingkat kepuasan masyarakat tidak turun. Setiap bidang berlomba-lomba untuk menyelesaikan perizinan sampai dengan diterbitkannya izin sesuai dengan jadwal atau tepat waktu. Sehingga dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*back office*) maupun Mal Pelayanan Publik (*front office*) cukup kondusif.

#### **d. Biaya Pelayanan**

Biaya pelayanan yang dimaksudkan adalah biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta dalam inovasi Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB). Jika menurut pendapat Syafi'e

(2003:116) dalam pelayanan publik harus lebih murah, waktu pengerjaan cepat dan mutu yang diberikan bagus. Hal ini diperkuat dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa kepastian biaya pelayanan adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan.

Telah dijelaskan bahwa masyarakat memiliki hak dalam mendapatkan pelayanan begitu juga di dalam pelayanan perizinan. Tujuan diluncurkannya inovasi antar jemput izin bermotor merupakan memudahkan segala pemohon dalam hal ini masyarakat supaya masyarakat tidak perlu bolak-balik ke kantor pelayanan dalam melakukan perizinannya. Hanya diharuskan menyiapkan persyaratan perizinan untuk diserahkan kepada DPMPTSP.

Melalui pelayanan ini juga pemohon dapat menghemat waktu tanpa harus mengantri panjang jika sedang ramai pemohon melakukan proses perizinan. Kemudian pemohon tidak perlu risau dengan adanya pungutan liar yang dilakukan oknum tidak bertanggungjawab ataupun adanya percaloan di daerah proses perizinan. Kemudahan lainnya untuk pemohon adalah dapat memonitoring secara langsung bagaimana sudah sampai dimanakah izin mereka melalui aplikasi yang telah disediakan.

Pemohon tidak dipungut biaya lebih dalam menggunakan inovasi AJIB yang disediakan. Hanya saja jika memang pemohon mengurus perizinan yang dikenakan retribusi oleh pemerintah. Maka pemohon dapat langsung transfer ke rekening Bank DKI yang telah disediakan.

## 2) **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Inovasi Antar Jemput Izin Bermotor**

### **a. Faktor Pendukung**

Berdasarkan hasil temuan di lapangan memang ada beberapa faktor pendukung yang sangat berperan penting di dalam inovasi Antar Jemput Izin Bermotor yang dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta adalah sebagai berikut:

#### 1) Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan salah satu faktor paling penting keberadaan inovasi yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Menurut pendapat Angel dalam Noor (2013:28) bahwa ada tiga faktor yang mendukung keberhasilan inovasi salah satunya merupakan kepemimpinan. Jika dikembalikan pada sejarah terbentuknya inovasi Antar Jemput Izin Bermotor ini dikarenakan Kepala DPMPTSP periode inilah yang mencanangkan diharuskannya adanya pembaharuan pelayanan. Hal ini dikarenakan ketika itu sedang maraknya muncul angkutan online. Sehingga pelayanan yang dilakukan hampir mirip dengan sistem ojek angkutan online. Maka dari itu sampai dengan sekarang baik kepala maupun karyawan yang ada memiliki satu tujuan yang jelas di dalam pelaksanaan inovasi yang ada.

Pengembangan inovasi menurut Muluk (2008:49-60) tidak hanya berarti adanya pemimpin yang mendukung proses inovasi namun juga melibatkan adanya arahan strategis proses inovasi yang menjadi landasan operasional

proses inovasi bagi seluruh elemen organisasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dari Koordinator Antar Jemput Izin Bermotor maupun sampai ke jajaran front office memiliki komitmen yang sangat tinggi di dalam menjalankan tugasnya. Kedekatan antara atasan dan bawahan juga dapat dilihat selama peneliti melakukan penelitian di DPMPSTSP dan Mal Pelayanan Publik DKI Jakarta. Selain itu pegawai juga dapat memberikan usulan atau masukan yang dapat digunakan oleh instansi untuk dapat memperbaiki kinerjanya.

## 2) Budaya Inovasi

Pengembangan budaya inovasi yang ditemukan peneliti ketika melakukan observasi juga dapat dikatakan baik karena budaya tersebut selalu ditanamkan. Menurut Muluk (2008: 49-60) pengembangan budaya menjadi begitu penting karena inovasi sebenarnya perlu dibangun diatas basis sosial yang luas dan tidak dibatasi periode waktu yang terbatas. Sehingga inovasi yang dilakukan harus secara terus menerus dan berkesinambungan.

## 3) Kualitas Pegawai

Muluk (2008:49-60) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi dari sistem pemerintahan yang inovatif tidak lepas dari kondisi pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkan untuk berinovasi. Di dalam sebuah organisasi tentu mesin utama adalah individu yang bekerja di dalamnya (pegawai). Baik buruknya pelayanan di

DPMPTSP DKI Jakarta dapat dikatakan bisa dilihat dari kecakapan pegawai yang melayani. Hal ini identik dengan Arikunto (1990) bahwa kemampuan sumber daya manusia sebagai pelayan merupakan motor penggerak atau pendukung bagi orang lain untuk bersikap dan berperilaku. Kemudian berkaitan dengan inovasi, kemampuan berinovasi pegawai juga akan muncul jika diberikan akses terhadap sumber pengetahuan dan teknologi mutakhir. Pada pegawai yang ditempatkan oleh DPMPTSP baik *front office* maupun *back office* telah diberikan pelatihan yang baik untuk dapat menyelesaikan tugas masing-masing.

Khususnya untuk petugas AJIB lapangan yaitu driver, telah diberikan pelatihan berkaitan dengan memverifikasi berkas yang akan diantarkan ke pusat. Kemudian untuk admin yang bertugas menerima order di dropbox juga telah dilatih dalam hal pelayanan yang baik. DPMPTSP sendiri telah bekerjasama dengan pihak bank BCA agar pelayanan yang diberikan pegawai terstandar, yaitu seperti pelayanan bank yang sangat baik. Tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas pada sebuah organisasi juga akan meningkatkan persentase keberhasilan dalam mencapai visi misi serta tujuan yang ingin dicapai.

Pelatihan yang diberikan organisasi sebelum melayani pemohon (masyarakat) adalah bentuk dari kesungguhan pemerintah khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Tujuan utama setiap program yang dilakukan oleh pemerintah adalah kepuasan masyarakat.

Faktor lain yang juga sangat membantu di dalam pelaksanaan program AJIB ini adanya sarana prasarana yang diberikan pemerintah yaitu motor, helm, pakaian dinas, tas, dan juga uang bensin sebesar Rp. 20,000,- setiap harinya untuk *driver* AJIB dalam menjalankan tugasnya.

#### **b. Faktor Penghambat**

Selain adanya faktor pendukung pasti ada saja faktor penghambat yang dirasakan dalam melaksanakan tugas, apalagi sebuah inovasi yang baru tentu memiliki hambatan tersendiri. Akan tetapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus mencari jalan keluar dari setiap hambatan yang ditemukan untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kedepannya.

Pertama, yaitu sikap menghadapi resiko dan perubahan. Menurut Albury yang dikutip Suwarno (2008:54) ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan merupakan faktor penghambat dalam inovasi. Berdasarkan hasil di lapangan memang terjadi hambatan ini di dalamnya. Hambatan ini berasal dari luar organisasi yaitu pemohon (perorangan maupun perusahaan) yang melakukan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, masih banyak pemohon yang belum memanfaatkan layanan ini. Padahal jika dilihat dari segi keuntungan, sudah pasti menggunakan jasa ini sangat menguntungkan karena tidak dipungut biaya sedikit pun. Akan tetapi jika mendatangi Mal Pelayanan Publik secara langsung dapat dilihat bahwa masih banyak perusahaan atau bahkan



perorangan yang menggunakan jasa calo di dalam mengurus perizinan. Akan tetapi, bisa saja sosialisasi DPMPTSP DKI Jakarta kepada masyarakat memang kurang gencar di kalangan masyarakat sehingga menyebabkan ketidaktahuan. Hal ini dapat dikarenakan dalam pelaksanaan implementasi inovasi AJIB sosialisasi hanya dilakukan melalui sosial media dan website resmi DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta saja, belum sampai pada tahapan masyarakat. Sehingga kemungkinan hanya segelintir pemohon yang mengetahui pelayanan ini.

Kedua, inovasi ini belum dapat mengangkut perizinan berskala besar dikarenakan minimnya tempat angkut. Petugas AJIB hanya menggunakan motor dan tas besar di dalam melaksanakan tugasnya. Memang sedang dikembangkannya Antar Jemput Izin Bermobil tetapi targetnya adalah banyak melakukan perizinan di dalam satu lokasi. Seperti layanan *fast track*, bukan dikhususkan untuk satu perizinan. Maka untuk perizinan berskala besar masih diharuskan mengurus langsung ke Mal Pelayanan Publik.

Kemudian yang terakhir adalah seringkali gangguan eror di dalam proses setelah pemesanan pelayanan perizinan. Hal ini biasanya terjadi di aplikasi android ataupun ios yang di download oleh pemohon. Kerap kali dalam aplikasi berkas tidak dapat dilacak keberadaannya sudah sejauh mana akan tetapi tetap jadi tepat pada waktunya. Padahal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah berkerjasama dengan Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik akan tetapi masih terjadi eror seperti permasalahan di atas. Lalu peneliti sempat melakukan wawancara dengan *front*



*office* (admin) pada layanan Antar Jemput Izin Bermotor di Mal Pelayanan Publik yang mengeluhkan bahwa dalam proses pemesanan terlalu banyak sehingga menyebabkan kebingungan masyarakat. Beliau menyarankan untuk menjadikan pemesanan terpusat. Akan tetapi peneliti menilai dengan banyaknya akses dalam pemesanan lebih merangkul seluruh masyarakat yang akan melakukan pelayanan menggunakan layanan inovasi antar jemput izin bermotor.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data dan pembahasan yang dilakukan terhadap fokus penelitian mengenai inovasi pemerintah daerah dalam program antar jemput izin bermotor di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. Inovasi Pemerintah Daerah dalam Program Antar Jemput Izin Bermotor

Pada pelaksanaan inovasi pemerintah yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum berjalan secara maksimal karena masih terdapat banyak hambatan. Akan tetapi sebagai sebuah inovasi baru, program ini dapat dikatakan cukup berhasil dengan memiliki jumlah pemohon lebih dari 150.000 selama periode 2017. Inovasi AJIB ini juga sangat membantu pemohon dalam melakukan perizinan dilihat dari pelaksanaannya, yaitu sebagai berikut:

##### a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan DPMPTSP DKI Jakarta dalam melayani inovasi AJIB sudah baik dengan menyediakan banyaknya cara untuk melakukan pemesanan. Baik melalui aplikasi, *whatsapp*, *call center*, maupun *dropbox*.

b. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan yang harus dimiliki pemohon dalam menggunakan jasa layanan inovasi AJIB ini juga sangat mudah yaitu dengan mempunyai NIK DKI Jakarta dan alamat asli baik rumah maupun kantor di wilayah DKI Jakarta. Memang sebelumnya pemohon diharuskan mempersiapkan berkas perizinan yang mana hal tersebut merupakan persyaratan wajib yang diperlukan.

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu jemput maupun antar layanan antar jemput izin bermotor memang sangat cepat sekitar 30 menit di dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan petugas AJIB sudah dibagi menjadi lima wilayah kota. Akan tetapi untuk penyelesaian keseluruhan tergantung dari serumit apa izin yang diajukan. Peneliti memasukkan contoh proses perizinan IMTA berarti sekitar 5-7 hari kerja sudah siap sampai dengan pengantaran.

d. Biaya Pelayanan

Inovasi Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) memiliki tujuan untuk kepentingan masyarakat. Sehingga dalam proses pelaksanaannya pemohon (masyarakat) tidak perlu mengeluarkan biaya sepeser pun (gratis).

## **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Inovasi Antar Jemput Izin Bermotor**

Pada pelaksanaan inovasi program antar jemput izin bermotor terdapat faktor pendukung seperti adanya kepemimpinan yang baik, budaya inovasi yang telah ditanamkan, serta kualitas pegawai yang mumpuni di dalam menjalankan tugasnya. Walaupun masih ada beberapa hambatan juga yaitu seperti masih ada sikap yang kurang baik di dalam menghadapi resiko dan perubahan, kemudian minimnya tempat yang disediakan untuk dapat mengangkut berkas dengan skala besar, serta masih kerap terjadi kesalahan eror yang ditemukan pada aplikasi yang telah disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Program Antar Jemput Izin Bermotor.

### **B. Saran**

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa saran yang diberikan agar Inovasi Pemerintah Daerah dalam Program Antar Jemput Izin Bermotor di Provinsi DKI Jakarta menjadi lebih baik kedepannya:

1. Standar Operasional Prosedur yang belum ditetapkan oleh DPMPTSP harus segera disahkan. SOP tersebut sebagai acuan berjalannya prosedur pelayanan Antar Jemput Izin Bermotor.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus melakukan sosialisasi ke masyarakat agar seluruh lapisan masyarakat mengetahui inovasi pelayanan baru yang disediakan pemerintah. Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat bekerjasama dengan kecamatan atau kelurahan setempat pada tiap wilayah kota.

3. Aplikasi pemesanan pelayanan harus mendapatkan perhatian khusus agar tidak terjadi eror pada prosesnya. Kerjasama antar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta dengan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik harus lebih ditingkatkan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Cresswell, John. 2015. *Riset Pendidikan Perencanaan Pelaksanaan dan Evaluasi Riset Kuanlitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- David, Fred R. 2010. *Manajemen Strategis Konsep*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Indradi, Agustinus. 2008. *Cermat Berbahasa Indonesia*. Malang: DIOMA.
- Indradi, Sjamsiar Syamsuddin. 2010. *Dasar-Dasar & Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN Malang bekerjasama dengan CV. SOFA MANDIRI dan Indonesia Print.
- Keban, Yermias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2013 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik
- Misdayanti dan Kartasapoetra. 1993. *Fungsi Pemerintah Daerah dalam Pembuatan Peraturan Daerah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moloeng, Lexy J. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda.
- Muluk, Khoirul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedika Publishing bekerjasama dengan Lembaga Penerbitan dan Dokumentasi FIA-UNIBRAW
- Noor, Irwan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Ub Press.
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktik: Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.

- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 Pasal 4 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Gubernur Nomor 212 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Penyedia Jasa Lainnya Orang Perorangan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah
- Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Purba, David Oliver (Ed.). 2017. *Hingga 2016, Tren Pertambahan Jumlah Penduduk Terus Terjadi di Jakarta*. Jakarta: megapolitan.kompas.com. Diakses pada 13 Desember 2017.
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik 'Teori dan Aplikasi Good Governance'*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Siagian, Sondang. 2012. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang. 2012. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D..* Bandung: Alfabeta.
- Tahir, Arifin. 2014. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Usman, Marzuki. 2012. *Demasifikasi Pemerintahan*. Yogyakarta: Jendela.



Wahab, Solichin Abdul. 2004. *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.



# LAMPIRAN



### Lampiran 1 Pedoman Wawancara

1. Bagaimana awal terciptanya inovasi Antar Jemput Izin Bermotor?
2. Apa urgensi dari keberadaan AJIB?
3. Jelaskan AJIB beserta ruang lingkupnya?
4. Siapa saja petugas yang dikerahkan DPMPTSP dalam pelaksanaan program AJIB?
5. Bagaimana prosedur untuk pemesanan AJIB? Apakah SOP sudah disediakan?
6. Apa keunggulan AJIB sehingga pemohon dapat menggunakan pelayanan jasa ini?
7. Persyaratan apa saja yang harus disediakan oleh pemohon untuk dapat memesan layanan AJIB?
8. Jika pemohon yang melakukan perizinan bukan warga Indonesia ataupun berdomisili di Jakarta akan tetapi memiliki usaha atau perusahaan di Jakarta apakah ada solusi untuk pemesanan AJIB?
9. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk layanan AJIB sampai menjemput berkas?
10. Dimanakah petugas AJIB berkumpul ketika menunggu order dari pemohon?
11. Apakah dikenakan retribusi di dalam penggunaan layanan AJIB? Jika tidak jelaskan alasannya!
12. Bagaimana cara pemohon membayar jika perizinan yang dilakukan terkena retribusi sesuai yang sudah ditentukan?

13. Selama pelaksanaan program AJIB apakah faktor pendukung baik dari dalam maupun luar organisasi?
14. Apakah faktor pendukung secara langsung mempengaruhi pelaksanaan pelayanan AJIB?
15. Selama pelaksanaan program AJIB apakah ada faktor yang menghambat?
16. Bagaimana cara DPMPTSP menyikapi faktor penghambat tersebut?
17. Apakah ada solusi agar faktor penghambat tidak muncul di kemudian hari?



## Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian



Wawancara bersama Bapak Ferdiansyah (Koordinator Antar Jemput Izin Bermotor)



Wawancara bersama Bapak Eka (Driver Antar Jemput Izin Bermotor)



Wawancara bersama Ibu Devi Ana Dwi Puspasari (Admin Antar Jemput Izin Bermotor)



Dropbox Antar Jemput Izin Bermotor di Mal Pelayanan Publik DKI Jakarta





Wawancara dengan *Customer Relation Officer* di Mal Pelayanan Publik



Wawancara dengan *Customer Relation Officer* di Mal Pelayanan Publik



## CURRICULUM VITAE

Nama : Ayudia Lestari

Tempat, Tanggal Lahir : 11 Mei 1997

Jenis Kelamin : Perempuan

Status Marital : Belum Menikah

Agama : Islam

Golongan Darah : A

Alamat : Pinus Barat Raya Blok B1 Nomor 29, Pamulang

Email : [lestaayudia@gmail.com](mailto:lestaayudia@gmail.com) dan [ayudiaofficial@gmail.com](mailto:ayudiaofficial@gmail.com)

Riwayat Pendidikan :

Periode			Sekolah / Institusi / Universitas	Jurusan	Jenjang
2000	-	2002	TK WANAJAYA	-	TK
2002	-	2008	SDN KRAMAT PELA 11 JAKARTA	-	SD
2008	-	2011	SMPN 11 JAKARTA	-	SMP
2011	-	2014	SMAN 87 JAKARTA	IPS	SMA
2014	-	2018	UNIVERSITAS BRAWIJAYA	ADMINISTRASI PUBLIK	STRATA 1

Pengalaman Organisasi :

Periode			Organisasi	Posisi/Jabatan
2014			SBM HUMANISTIK	STAF SBM DEPARTEMEN HUMAS
2015			HUMANISTIK FIA UB	STAF DEPARTEMEN PSDM DIVISI

				<i>PELATIHAN</i>
2015	-	2016	EARTH HOUR MALANG	STAF DIVISI FUNDRAISING
2016	-	2017	FORSIMAJA	WAKIL DEPARTEMEN PSDM
2016			HUMANISTIK FIA UB	KATUA DIVISI DIVISI PSDO DEPARTEMEN PSDM
2016	-	2017	EARTH HOUR MALANG	STAF DIVISI FUNDRAISING
2017			HUMANISTIK FIA UB	KEPALA DEPARTEMEN KEUANGAN
2017			MAJELIS PERMUYAWARATAN MAHASISWA (MPM) FIA UB	KOORDINATOR MPM

Pengalaman Kepanitiaan :

<b>Tahun</b>	<b>Nama Kegiatan</b>	<b>Posisi/Jabatan</b>
2014	PANITIA DIES NATALIES HUMANISTIK 2014	<i>STAF DIVISI KONSUMSI</i>
2014	PANITIA PEMILWA FIA UB	<i>STAF DIVISI ACARA</i>
2015	KOMPETISI DEBAT ADMINISTRASI PUBLIK	KETUA PELAKSANA
2015	PANITIA HARI JURUSAN FIA UB	STAF DIVISI ACARA
2015	CREATOR FESTIVAL 2K15	STAF DIVISI ACARA
2015	PANITIA SOUTHEAST ASIA GOVERNMENT FORUM	STAF DIVISI PDD
2015	PANITIA PEMILWA FIA UB	CO DIVISI ACARA
2016	SCHOOL OF PUBLIC SPEAKING	SC
2016	SCHOOL OF PUBLIC SPEAKING 2.0	SC
2016	HARI JURUSAN FIA UB	SC
2016	GROW UP TO FIND YOURSELF	SC

2016	SAMBUT MABA JABODETABEK	SC
2016	INDONESIA YOUTH ADMINISRATOR COMPETITION	SC

Pengalaman Non Formal/ Lokakarya/ Seminar :

Tahun	Nama Kegiatan	Penyelenggara	Panitia/Peserta/Pembicara
2017	HAPPY LEARNING WITH FINANCE	HUMANISTIK FIA UB 2017	PEMBICARA
2017	WANITA INSPIRASI BRAWIJAYA	BEM FIA UB 2017	PEMBICARA

Pengalaman Pengabdian Masyarakat :

Tahun	Jenis>Nama Kegiatan	Penyelenggara	Tempat
2015	PENGABDIAN MASYARAKAT DESA	HUMANISTIK FIA UB 2015	DUSUN PERINCI
2016	AKSI CITY PARK CAMPAIGN	EARTHHOUR MALANG	ALUN-ALUN MALANG
2016	AKSI ZERO EMISSION DAY RUN	EARTHHOUR MALANG	TAMAN-TAMAN DI MALANG
2016	SCHOOL CAMPAIGN	EARTHHOUR	SD TANJUNGREJO
2017	LEBATKAN BUMI BARENG HUMANISTIK (LENTIK)	HUMANISTIK FIA UB 2017	TAMAN MOJOLANGU MALANG
2017	MEMBANGUN KREATIVITAS TANPA BATAS (MENTAS TUNTAS)	HUMANISTIK FIA UB 2017	DESA SUMBERPETUNG, KAB. MALANG